**DAFTAR PUSTAKA**

1. **BUKU-BUKU**

Agustino Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV. Alfabeta

Anggara Sahya. 2012. *IlmuAdministrasi Negara*. Bandung :Pustaka Setia

Chrisyanti, Dewi Irra. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher

Hardiasnyah, 2011.*Kualitas Pelayanan Publik*, *Jilid I , Cet. I* . Yogyakarta: Gava Media

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Margono, S. Margono. 2004. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta

Moleong Lexy. 2011*. Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Pamudji S. 2002. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta : PT. BumiAksara

Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Satibi Iwan. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung : CEPLAS

Satibi Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Ceplas

Silalahi, Ulbert. 2011*. Studi tentang Ilmu Administrasi.* Bandung : Sinar Baru Algensindo

Sodikin, Ikin.2012. *Kebijakan, Pelayanan, dan Kepentingan Publik*. Bandung: Unpas

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung : Alfabeta.

1. **DOKUMEN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara (1998)

Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Tahun 2015-2017

Rencana Kerja (RENJA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Tahun Anggaran 2016

Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi 2016

1. **INTERNET :**

media *online* Antaranews.com ,03 Juni 2016 13:32

<http://m.antaranews.com/berita/565346/warga-keluhkan-kinerja-pelayanan-disdukcapil-kabupaten-bekasi> 03 Juni 2016 13:37

<http://disdukcapil.bekasikab.go.id/hal-tupoksi.html> 03 Juni 2016 13:42

<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-pencatatan-kelahiran-menurut.html?m=1> 03 Juni 2016 13:51

<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html> 03 Juni 2016 14:14

<http://Jabar.pojoksatu.id/bekasi/2017/03/17/pelayanan-disdukcapil-kabupaten-bekasi-dikeluhkan-masyarakat.html> 03 Juni 2016 14:31

<http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html?m=1> 03 Juni 2016 14:50

1. **SKRIPSI**
2. Egi Sugriawan.2015. Universitas Pasundan. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening.
3. Dini Sayu Utami. 2015. Universitas Pasundan. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Pusat Dokter Hasan Sadikin Kota Bandung. (Studi tentang Pelayanan Peserta Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Instalasi Pelayanan Terpadu Kemuning c.q. Ruang Bedah Anak, Bedah Wanita dan Bedah Pria).