# DAFTAR PUSTAKA

**BUKU**

Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dimock & Dimock. 1992. *Adminstrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta. Handayaningrat, Soewarno. 1985. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen.

Harbani, Pasolong. 2007, *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta. Hardiyansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media Jakarta: Haji Masagung

Nigro, A. Fellc & Lioyd G. Nigro. 1997. Moden Public Administrasion, Fourth Edition. Happer International Edition. New York.

Riant, Nugroho. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Sahya Anggara. (2012). Perbandingan Administrasi Negara. Bandung: CV.Pustaka Setia.

Sugiyono., 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Waldo, Dwight. 1968. *“Scope of the Theory of Public Administration”,* dalam Theory and Practice of Public Administration: Scope, Objective and Method, James C. Charlesworth (ed). Philadelphia : American Academy of Political and Social Science.

**Jurnal**

Ahmad Syamsir dan Mohamad Ichsana Nur. 2019. Kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di tengah pandemi coronavirus disaase 2019

Gideon Ambelong. 2017.Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kelurahan kanaan kecamatan bontang barat

Juriko Abdussamad. 2016. Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil

Widyakurniawi Mohi. 2017. Kualitas pelayanan publik di desa potanga kecamatan boliyohuto kabupaten gorontalo.

**DOKUMEN**

Peraturan Bupati No. 4 Tahun 2020 pasal 4 Tentang Kewenangan kedudukan, susunan organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Kabupaten Daerah

Data Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi.

Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik Kode Etik PNS.