

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anggara, Sahya. (2016). Ilmu Administrasi Negara, Cet. II, Bandung: CV Pustaka Setia
- Hamidi. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: UMM Pers.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail, N. (2018) Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Surabaya : Media Sahabat Cendikia
- Mariane, Ine. (2018). Azas-Azas Manajemen. Bandung : Kencana Utama Moleong,
- Lexy J. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2005. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Novitasari. Dwimawanti. Widowati. 2015. Analisis Kualitas Pelay
- Pasolong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Satibi, Iwan. (2012). Manajemen Publik Dalam Prespektif Teoritik dan Empirik. Bandung: Unpas Press
- Siagian. (2017). Filsafat Administrasi. Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbert. (2017). Studi Tentang Ilmu Administrasi, Cet. XII, Bandung : Sinar Baru Algensindo
- Sinambela, Poltak Lijan. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Syafei, 2003. Ilmu Administrasi Publik. Yogyakarta: Pustaka Belajar

### Jurnal/ Artikel ilmiah

- Bustomi, T. “Menakar Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung”. Jurnal Humanitas, No II, Januari-Juni 2009
- Dona, E. “Kepuasan Publik Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dalam Perguruan Perizinan” (Kasus Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Pengadaan Barang Dan Jasa Kab. Dharmasraya). 2018
- Yayat Rukayat. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi. No.II, 2017
- Fhirman Ramadhan, Didin Muhafidin, Darto Miradhia. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung . Jurnal Universitas Padjajaran. 2021
- Rusmawaty BTE Rusdin, Sigit Kurniawan .”Kinerja Pegawai Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kota (Puskesmas) Kota Palu. Jurnal Administrator. 2022
- Yusuf Hariyoko, Yanuarius Dolfianto Jehaut, Adi Susiantoro. (2021).Efektifitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. Jurnal Good Governance. 2021