

DAFTAR PUSTAKA

a. Sumber Buku

- Subarsono, AG. (2025). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi (Cetakan ke-12). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harbani Pasolong (2010). Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, Dan Implementasi. Bandung: Alfabeta.
- Mukyadi (2015). Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Husein Umar. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali Pers.
- Edward III, George C. (1980). Implementing Public Policy. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Dunn, William N. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua, terjemahan). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Creswell, John W. (2012). Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research (diterjemahkan oleh Sugiyono). Boston: Pearson Education.
- Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Spencer, Lyle M., & Spencer, Signe M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

b. Sumber Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 administrasi kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Persyaratan Dan Tatacara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan.

c. Sumber Jurnal/artikel

Wildan Maulana Tarmuji dan Eem Nurnawati, (2025). Implementasi aplikasi “Patriot Single Window” (PWS) dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kota Bekasi.

Sulistia Waedani, (2023). Implementasi Kebijakan Penanganan Sampah Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.

Adi Susilia dan Sunarti Duwi Cahyertalani, (2019). Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

Oliver, Richard L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*.