

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohman. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakata Kota Cilegon*. (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Vol 5(2) : Hal 36-45
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Istianto. (2011) . *Government Management in the Perspective of Public Services*. Jakarta:Media Discourse Partner.
- Juliansyah, Ervan. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda*. *Adminitrasi Publik*. Vol 2(2): Hal 814-826.
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STILAN Press.
- Madjham, Rafiq, Lucyane, Djafar, dan Lukfiah I. Radjak. (2016). *Pelayanan Publik di Kantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara*. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 5(2), 95-105.
- Marande, Yunruth (2020) *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. *Jurnal Ilmiah Administratie*. Vol 8 (1): Hal 33-39.
- Miles, Mathew B ,dan Michael A. Huberman. (1992). *Analisi Data Kualitatif*. Jakarta.
- Moenir, A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke 22, Remaja
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Public Administration for Public Services*. Bandung: Alfabeta .

Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung.

Purwadi . (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung* . *Ensains Journal*. Vol 2(2): Hal 113-119.

Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Sodik, Acmad. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Sinambela, Lijan, Poltak . (2006) *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakandan Impelemntasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Sumber Lainnya

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kepmen PAN) No63 Tahun (2003) Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kep/25/M. Pan/2/(2004). Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun (2019) Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun (2009) Tentang Pelayanan Publik.

Undang - undang Nomor 6 tahun (2014) tentang Desa (UU Desa).