

DAFTAR PUSTAKA

- Abdhul, Y. (2022, Desember). Dipetik Januari Senin 9, 2023, dari <https://deepublish.com/perbedaan-sarana-prasarana/>
- Aprilia Malik, S. E. (2013). Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (5), 1025-1032.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Putra.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free (The Art Of Making Quality Certain)*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Deming, W. (1982). *Quality Productivity and Competitive*. Cambridge: MIT Press.
- Dinawan. (2010). *Kualitas Produk*. Jakarta: Free Press PT Raja Grafindo Persada.
- Donald, A. (1982). *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Garvin, D. (1998). *Managing Quality The Strategic and Competitive Edge*. New York: The Free Press.
- Gasperz, v. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.

- Khabibi, M. K. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. *Jurnal Of Public Policy and Manajemnt Review*, 11 (3), 411-425.
- Kuncoro, M. (2001). *Metode Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Maolani, M. V. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , 8 (2), 277-290.
- Merina, A. M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 5 (2), 419-427.
- Miles, &. S. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* . Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musdalipa, A. P. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3 (1), 1-16.
- Nasution, M. (2001). *Manajemen Pelayanan Terpadu (Total Quality Management)* . Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Negara, I. J. (2017). *Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung.
- Norliani, E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala. *Administrasi Publik*.
- Pengertian Pelayanan*. (2022, Oktober). Dipetik September Minggu, 2022, dari <http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>
- Prihatin, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14 (3), 266-274.

- Safitri, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langka Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- SANKRI. (2004). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia Buku III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Siadari, C. (2019, Januari Jumat). Dipetik September Kamis, 2022, dari <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kualitas-menurut-para-ahli.html?m=>
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subekti, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15 (1), 182-190.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Rafika Aditama .
- Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Permasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z. (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zam, D. Z. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, (1), 843-855.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 35 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur.*

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 1 Tahun 2016 *Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa pasal 5*