

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Nobel. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan, skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Carol W. & Stuart C. Gilman. (2005:22). The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey Bass university Press, Washington DC.*
- Cryst alia, Ones Gita (2015), Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo, skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Elistiani, (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas II Sumampir Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, skripsi, Universitas Wijayakusuma Purwokerto
- Fitriyani, Yunita Ika. (2019). Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ajibarang Kabupaten Banyumas, Skripsi, Universitas Wijayakusuma Purwokerto
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Huberman, Miles (2004). Analisis model interaktif. Jakarta: Universitas Indonesia
- Juliansyah, Evan (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda, skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
- Mahmudi, (2010). Pelayanan publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Moleong, (2004). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurazizah, (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie, Universitas AR-Raniry Banda Aceh
- Pasolong, Harbani,(2007), Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Pasolong, (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ridho, Muhammad (2012). Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar, skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Roth, Gabriel Joseph. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford Lewis,

Shalahuddin, Iqbal (2020). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Ripin Muaro Jambi terhadap Pasien yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Sinambela, .(2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Susanawati, Sri Tri, (2009). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah, skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta

Sutopo, Achni (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta

Sutopo. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.

Tjiptono, .(2005). Strategi PemasaranI. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offse

Yamit, Zulian. (2004). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonesia, Yogyakarta

Peraturan :

Peraturan Menteri nomor 15 tahun 20151 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah tahun 2016

Perda Banyumas nomor 1 tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang nomor 6 tahun 2015 tentang Desa