

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Kadir, dkk. 2015. *Pembelajaran Tematik*. Depo: PT. Rajagrafindo Persada.
- Abdul Wahab, Solichin (2008). *Analisis Kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi Kebijaksanaan negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabet
- Andrian Payne. 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Liberty
- A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Ayuningtyas, Dumilah. 2014. *Kebijakan Public Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Yogyakarta: Gava Media
- Dun, William N. 2003. *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Harbani, *Teori Administarsi Publik*, Alfabet, Bandung, 2007.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Husein, Umar. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Inu Kencana, Syafie, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1999.
- Islamy, I. (2014). *Definisi dan Makna Kebijakan Publik*.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Publik Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass
- Lijan Poltak Sinabela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Impelemntasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksa. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Fauzan, Muhammad, *Hukum Pemerintahan Daerah*, UII Press, Jakarta, 2006.
- Atmosudirjo Prajudi, *Hukum Administari Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986.
- Atmosudirjo Prajudi, *Kesekretarisan dan Administrasi Perkantoran*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982.

Ridwan, HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

Sampara, Lukman, Sutopo. 2004. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI*. Jakarta

Sutopo, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta, Sebelas Maret University Press

Wahyudi, Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2008.

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV . Citra Malang

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

#### **PERATURAN :**

UU No 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik

UUD No 6 Th 2014 Pasal 1 ayat 1 tentang Desa

Pasal 34 UUD 1945 tentang Hak dan Kewajiban Warga Negara

Peraturan Pemerintah No 72 Th 2005 tentang Pemerintahan Desa

Peraturan Daerah No 6 Th 2019 tentang Pelayanan Publik