

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Putra.
- Arrozy, Syahrul. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Pemerintahan Desa Sanggremen Kecamatan Rawalo Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
- Depdagri-LAN. (2007). *Modal Kebijakan Pelayanan Publik, Diktat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta: LAN.
- Fentiliyana. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pemerintah Desa Ciberem Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
- Hardiyansyah. (2012). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail, Gofar. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta, LAN.
- Lukman, Sampara. (2000). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media. Yogyakarta.
- Marande, Yunruth. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*, Jurnal Ilmiah Administratie Volume: 8 Nomor: 1.
- Marno. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kebasen Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
- Miles, Mathew B. dan Michael A. Hubermans. (2002). *Analisis Data Kualitatif*, UI Press. Jakarta
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Muslim, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pingit Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Nazir. (2004). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pujiastuti, N. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur*. LEGALITAS, (1). 49-58.

Ratminto dan Wanarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Susilo. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Tjiptono, Fandi. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.

Trilestari, E.W. (2004). *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and Systems Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.

Waluyo, Cipto. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kasbangpol) Kabupaten Purbalingga*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Wasistiono, Sadu. (2002). *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

Peraturan:

Instruksi Presiden No 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 79A Tentang Pengurusan Penertiban  
Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Desa.