

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Toddy. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang*,
- Amanulloh, Rifqi 2022. *Analisi Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Loktabat Utara*
- Badjuri, Diding. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka*
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Cahyono, Giri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Universitas Terbuka. Malang.
- Cendana, Gali Artha. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang*
- Dahlia. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai*
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Andy. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Israel Sinulingga, James Rhomiza. 2020. *Analisis Opini Publik Tentang Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kantor Camat Merdeka Kabupaten Karo*.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Komarudin. 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Triyenda Karya. Bandung.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Miles, &. S. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir. 1992. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Haji Mas Agung. Jakarta.

- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nurhadi Kumayza, Toni. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*,
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Purwadi. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung*
- Raharjo, Muhammad Mu'iz, R., B. Ick, R. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta Timur.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustakan Pelajar. Yogyakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka. Yogyakarta.
- Rezha, Fahmi. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok*
- Rizal. 2022. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bungaejaya*
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2004. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Setyobudi. Ismanto dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gavamedia. Yogyakarta.
- Sinambela, Litjan Potlak dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Peraturan Perundang-undangan
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa
- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003