

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Nobel. 2020. *Analisis Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan*, skripsi, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Amali, Akhsin. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Pemerintah Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap*, skripsi, Universitas Wijayakusuma purwokerto.
- Bogdan dan Taylor, 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 2004. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo*, skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Felintilyana. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Pemerintah Desa Ciberem Kecamatan Sumbang 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.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail, Gofar. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes*. Skripsi. Universitas Wijayakusuma Puwokerto.
- Juliyansyah, Evan. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda*, skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
- Khalifah, Aprilia Nur. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patrikraja Kabupaten Banyumas*, skripsi, Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
- Lexy, J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan, Poltak Sinambela, et al. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- MA, RI. 2015. *Pelayanan publik*. Karang Anyar : pn.karang anyar.go.id.
- Mahmudi. 2010. *Pelayanan publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Miles, Huberman, 2003. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemahan Sugiyono. Jakarta: UI press.

- Ningtyas, Vylia Yulika. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kober Kecamatan Purwokerto Barat Kabupaten Banyumas*, skripsi. Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
- Nurazizah. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Universitas Ar-Raniry Banda Aceh. skripsi.
- Pasolong Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Press. H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto, dan Atik, Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rhidarachmatullah, Muhamad. 2021. *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Bengkulu : Artha.
- Ruhayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik, Dalam Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Nomor 2*.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Proviton Of Publik Service In Developing Country*, Oxford Lewis.
- Saefullah. 1999. *Konsep Metode Pelayanan Umum Yang Baik, Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UMPAD.
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, Achni. 2017. *Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Temanggung*, Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tjiptono. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offse.
- Yamit, Zuliana. 2004. *Manajemen Kualitas Poduk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta.
- Zulkarnanin, Alpata. 2021. *Pelayanan Publik*. Bangka Belitung : Samsat Sungailiat.

Peraturan Perundang – Undang :

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Perumusan Tata Laksanaan dan Penyelenggaraan Kegiatan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016.

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.