

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agung, K. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Arikunto, S. (2011). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reabilitas Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- David, F. R. (2011). Strategic Management: Concepts & Cases. New Jersey: New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Firmansyah, H., Hutasoit, L. W., & Wardhana, A. (2022). PELAYANAN PUBLIK Di Era Tatanan Normal Baru. Bandung: PENERBIT MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hayat. (2017). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Hendrayady, A. (Februari 2022). Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru. Bandung: PENERBIT MEDIA SAINS INDONESIA.

MK Republik Indonesia. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2022. Jakarta.

Muhammad. (2018). BIROKRASI (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance). Sulawesi: Unimal Press.

Muhammad, S. (2021). Strategi Pemerintahan Manajemen Organisasi Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Moenir. (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksra.

Moleong, L. J. (2001). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda Pramusito, A., & Purwanto, A. E. (2009). Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, JIAN-UGM, MAAP-UGM.

Pramusito, A., & Purwanto, A. E. (2009). Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, JIAN-UGM, MAAP-UGM.

Raco. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya. Jakarta: PT. Grasindo

- Rangkuti. (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salusu, J. (2015). Pengambilan Keputusan Strategik dan Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Publik dan Nonprofit. Jakarta : Grasindo.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanis, A. (2019). STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. Purworejo, Pasuruhan Jawa Timur: Qiara Media Partner.
- Sugiyono. (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. Bandung : ALFABETA, CV.
- Syahrum, & Salim. (2012). METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF. Bandung: Citapustaka Media.
- Quadrat, N. (2019). Manajemen Strategis Pemerintahan. Banten: CV. Karya Terbuka.

## **Jurnal**

Aidil, Putra, Nanik, M., & Manson. (Maret 2022). STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA KUMUN HILIR KECAMAAN KUMUN DEBAI KOTA SUNGAI PENUH. *JAN Maha* Vol. 4 No. 3 , 26-34.

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* Vol. 6 No. 1, 94-99.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol. 21 No.1, 33-54.

Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (Oktober 2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Miral Management* Vol. 1 No. 2, 427-442.

Maolani, D. Y. (Juli-Desember 2019). STRENGTHENING VILLAGE ANG VILLAGE GOVERNMENT TOWARDS SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE FRAMEWORK OF INCREASING COMMUNITY WELFARE. *JISIPO VOL. 9 NO. 2* , 36-42.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* Vol. 49 (Fall 1985) , 41-50.

Pramusito, A., & Purwanto, A. E. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, JIAN-UGM, MAAP-UGM.

Riani, N. K. (April 2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. JIP Jurnal Inovasi Penelitian Vol 1 No. 11, 2443-2450.

### **Undang-Undang**

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 06 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Desa

KemenPan No 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik