

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Arikunto. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka. Cipta.
- Fakih, M. 2019 Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222 Telp. 0881-3223-878 penerbitmsc@gmail.com IKAPI No. 228/JTI/2019.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta; Gava Media.
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya; Media Sahabat Cendekia.
- Muhammad Alfisyahrin. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta; Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- R. Rindu Garvera, Muhammad Bagus Adi Wicaksono, Muhammad Subhan Iswahyudi. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta; SULUR PUSTAKA.
- Saifuddin. 2018. *Pengelolaan Pembelajaran Teoretis dan Praktis*. Yogyakarta; Deepublish.
- Sedarmayanti, M. A. (2012). *Good Governance" Kepemerintahan yang Baik" dan Good Corporate Governance" Tata Kelolaan Perusahaan yang Baik"*.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; Alfabeta.

### Sumber Undang-undang :

- Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 10 Tahun 2019, tentang perubahan kedua atas Peraturan Bupati Ciamis Nomor 80 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 74 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa  
 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja (SOT) Pemerintahan Desa  
 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa  
 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Sumber Jurnal/Skripsi :**

- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*, 21(2), 128-138.
- Ardiputra, S. (2020). Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2).
- Arsik, S. F., & Lawelai, H. (2020). Penerapan Akuntabilitas, Efektivitas, Dan Transparansi Dalam Mewujudkan Good Governance: Studi Pemerintah Desa Banabungi. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1-7.
- Bella, N., Kimbal, M. L., & Lopian, M. T. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4 (1), 141-151.
- Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(8).
- Garvera, R.R. (2018). “Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu).” *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4 (1), 107-125

- Hajar<sup>1</sup>, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramaniora*, 6(1), 136-142.
- Heriyanto, A. (2015). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Jamaluddin, Y. (2016). Sebuah model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12 (1), 54-68.
- Jaya, R., Sihabudin, A. A., & Suwarlan, E. (2021). STRATEGI PENGELOLAAN OBJEK WISATA CURUG BOJONG OLEH PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DESA DI DESA SUKAHURIP KECAMATAN PANGANDARAN KABUPATEN PANGANDARAN.
- Karniawati, N. (2015). Hakekat Ilmu Pemerintahan (Kajian secara Filsafat). *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 205-215.
- Marlina, L. (2013). Tipe-tipe kepemimpinan dalam manajemen pendidikan. *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam*, 18(02), 215-227
- Muzdhalifah (2018). Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Skripsi, Universitas Brawijaya.
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1655-1666.
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2015). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3(1).
- Pebrianti, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(1), 122-128.
- Putra, E., & Putera, R. E. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BUKITTINNGI). *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 1(2), 58-67.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*, 3(9).

- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service Pt. Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233-242.
- Runa, IW (2007). Pengertian Desa (Nyata, Fiktif) Yang mempengaruhi Pola Pikir Masyarakat Dalam Pengungkapan Sistem Desa Tenganan. **PENGERTIAN DESA (NYATA, FIKTIF) YANG MEMPENGARUHI POLA PIKIR MASYARAKAT DALAM PENGUNGKAPAN SISTEM DESA TENGANAN .**
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 13(3).
- Somali, S. G. (2021). Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Sosial Politik Unla*, 26(1), 141-152.
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan. *Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer* , 3 (1), 46-56.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.
- Suharto, S. (2021). Keberhasilan Pemerintahan Kelurahan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Di Kota Semarang. *Qistie*, 14(1), 41-63.
- Uar, A. (2016). Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip good governance terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Pertahanan Nasional (Bpn) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1-11.
- Yuliono, R.N., & Ngumar, S. (2019). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(6).
- Zainuddin, Z. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Pada Restoran Xyz Jakarta. *Jurnal Penelitian Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3 (1), 53-58.