

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Bintarto, R. 2019. *Interaksi Desa Kota dan Permasalahannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Daryanto. 2014. *Standar Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Emzir. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Harbani, Pasolong. 2019 *Teori administrasi Publik Bandung*: Alfabeta
- Hardiansyah. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Ibrahim. 2008. *Kualitas pelayanan*. Bandung: Mandar Maju
- Jhon W Creswell. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lexy J. Moeleong. 2012. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukaron dan Laksana. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung:CV Pustaka Setia.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Hadi. 2002. *metodeologi research*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada

### Jurnal:

- Deyvy Setiawan, Bawole Daicy, Lengkong Burhanuddin Kiyai. 2015. *Faktor -Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Bahu kecamatan Malayang kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik Unsrat
- Nanda Pranata. 2023. *"Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa Pulau Komang Sentajo kecamatan Sentajo Raya kabupaten kuantan Singingi*. Jurnal Ilmu Sosial

Sirwanto. 2013. Skripsi: *Pendekatan Hubungan Manusiawi (Human Relation) Dalam Memperlancar Kegiatan Bagian Humas Dan Pemerintahan Kabupaten OKU*. Baturaja

**UUD/Peraturan per undang-undangan:**

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*.

**Internet:**

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik)

<https://contohdanfungsi.blogspot.co.id/2013/03/konsep-pelayanan-dan-pelayanan-publik.html>