

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta
- Barata A, A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Djainuri, Aries. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*, Institut Ilmu Pelayanan Press. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitass Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Joko, Widodo. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, 131, CV Citra Malang.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : KencanaaPrenada Media Group.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya 410
- Ndraha, taliziduhu.2003.*kybernology.(ilmu pemerintahan baru) jilid I&II*. Jakarta.PT.Rineka Cipta
- Osborne, David & Ted Gebler, 1992. *Reinventing Government. “How The Entrepreneurial Spirit is Transforming Public Sector*, Massachussets: Addison Wesley Publishing Company.
- Peters, J. Paul & Jerry C. Olson. Dames Sihombing (Penerjemah).2000. *Customer Behavior (Perilaku Konsumen &Strategi Pemasaran)*.Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Rasyid, Muhammad. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan&Politik Orde Baru*. Yasrif Watampone. Press Jakarta.
- Siagian, Sondang P.1991. *fihsafat administrasi*. Jakarta. Hj. Mas agung.
- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.;Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif* .Bandung: Alfabeta 334 hal.
- Supranto, Johanes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tahrus, H. Z. 2020. *Dunia dalam Ancaman Pandemi: Kajian Transisi Kesehatan dan Mortalitas Akibat Covid-19*. Researchgate. 10.13140/ RG.2.2.36367.53922.
- Thoha, Mifta. 1998. *Perilaku Organisasi:Konesp Dasar Dan Aplikasinya*. Raja Grafindo:Persada Jakarta.
- Tjandra, W Riawan. Dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta.Pembaruan.
- Zeithaml, V.A.,Parasuraman, A. Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Bahan-Bahan Lain :

Diklat Akuntabilitas Pelayanan Bagi Para Camat. Diklat Depdagri. Jakarta 2006.

Keputusan Menteri PAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.