

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zainal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2018 *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA
- Mulyadi, Deddy. Geodona, Hendrikus T. dan Afandi, Muhamad Nur 2018 *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: ALVABETA
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006 *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Rauf, Rahyunir dan Maulidiah. 2015 *Pemerintahan Desa*. Nusa Media: Yogyakarta
- Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&d*, edisi 25. Alfabeta, Bandung
- Wijaja HAW. 2003. *Pemerintah Desa/Marga*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
-
- Alfian, Yeni 2019 *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Ilmu Social dan Ilmu Politik. Volume. 3. No. 1 Di akses 19 April
- Angga Adha, dan Kencana, Isabela Novia 2019 *peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi bagi Masyarakat*. Journal of Public Administration Studies. Volume 1 No. 1. Diakses 14 Oktober

Arsjad, Muh Facri 2018 *Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamuki Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Off Publik Administration Studies. Vol. 1 No. 1 Diakses 17 Oktober

Miles, B. Mathew, Huberman, A. dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition. Arizona State University, America.*

Panjaitan, Erdipa, Dewi, Rosmala dan Angelina, Nina 2019 *Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik. Universitas Medan Area, Indonesia. Di akses 15 Oktober

Sianipar, Ronita Uli Sari 2018 *Pengaruh Kualitas Pelayanancostumer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru*. JOM Fisip. Vol. 5 No. 1. Diakses 17 Januari.

Suryantoro, Bamang dan Kusdyana, Yan. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon. Vol 3, No 2. Di Akses 17 Oktober

.....

Peraturan Pemerintah No 72 Tahun 2005 Tentang Pemerintah Desa

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
Tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 84 Tahun 2015. Tentang Susunan Organisasi
Dan Tata Kerja (SOT) Pemerintah Desa

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi
Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-undang No.20 Tahun 2014 tentang standarisasi dan penilaian kesesuaian.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

