

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmadi dan Narkubo. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dunn, William. (2020). *Analisis Kebijakan Publik Kerangka Analisis Dan Prosedur Perumusan Masalah*. Yogyakarta: PT. Hanindita Graha Widya.
- Dwiyanto, Agus.(2008). *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kurniawan, Luthfi, dan Hesti Puspitosari. (2007). *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Jakarta: YAPPIKA.
- Kurniawan, Luthfi dan Mokhammad Najih. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik : Rekonstruksi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, Demokratis dan Berbasis Hak Rakyat*. Malang : INTRANS Publishing.
- Morissan.(2018). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Napitupulu, Paimin. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. ALUMNI.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jawa Timur : Duta Media Publishing.

- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: PlaCIDS dan KID.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Sinambela, Lijan Poltak. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soetari, Endang. (2020). *Kebijakan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Surjadi.(2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.Bandung : PTRefika Aditama.
- Tjandra, Riawan, dkk. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*.Yogyakarta : PEMBARUAN.

Jurnal

- Bisri, Mashur Hasan, dan Bramantyo Tri Asmoro. (2019). *Etika Pelayanan Publik Di Indonesia*. *Journal Of Governance Innovation*. 1(1) : 59-76
- Djafar, Franky. (2013). *Kualitas Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Pulubaala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo*. *Publik Jurnal Ilmu Administrasi*. 2(2) : 1-5.
- Eka, (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Pesisir*. *Jurnal Niara*. 9 (2): 102.
- Gamal, Mohamad Saleh. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara*. *E-Jurnal Katalogis*. 6(2) : 162-171.
- Marande, Yunruth. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. *Jurnal Ilmiah Administratie*. 8(1) : 33-39
- Maulida, Karya, Adam Idris, dan Endang Erawan. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga) Di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda*. *eJournal Administrasi Negara*. 6(4) : 14-29
- Tannady, H., Erlyana, Y. dan Nurprihatin, F. (2019) “*Effects Of Work Environment And Self-Efficacy Toward Motivation Of Workers In Creative Sector In Province Of Jakarta, Indonesia,*” *Quality - Access to Success*, 20(172), hal. 165–168.
- Susila, Linda Nur. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor*

Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Journal Of Rural And Development. 1(1) : 63-72

Rahmatiani, Lusiana. (2020). *Civic Disposition :Modal dalam Era NewNormal.* Prosiding Seminar Nasional. 1(1) : 144-152.

Risnawati, Eva, Uhaib, dan Nikhrawi Hamdie. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.* Jurnal Kualitas Pelayanan Publik. 1(1) : 10-20

Rowena, Janny, dkk. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik.* Jakarta Utara. Journal Of Industrial Engineering And Management Systems. 13(1) : 27-34

Silfiah, Rossa Ilma dan Adinda Nabila. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.* Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas. 4(1) : 43-52

Tuti, Retnowati, dkk. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Serua Indah Kecamatan Ciputat Tangerang Selatan.* Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPK UMJ. 1(1) : 1-4

Wilem, Ratag Beny Sujono, Dkk. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado.* Fisip-Unsrat. 1(1) : 26-38

Zamroni, dkk. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).* Jurnal Respon Publik. 13(2) : 75-82

Skripsi

Abdurohman. (2011). "Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon". *Skripsi* Cilegon: Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Ana, Ahry. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar" *Skripsi* Makassar: Program Studi Manajemen.

Akbar, Nobel. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan". *Skripsi* Riau: Program Studi Administrasi Negara.

Aslam, Muhammad. (2019). *Revitalisasi Civic Disposition Melalui Mata Pelajaran PPKN di SMA Negeri 16 Medan T.P 2019/2020.* *Skripsi* Medan : Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

Hapsari, Megawati Shima. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kemandungan Tahun 2019. *Skripsi* Tegal : Program Studi Ilmu pemerintahan.

Sari, nanna. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Skripsi* Makassar : Program Studi Manajemen.

Aslam, Muhammad. (2019). Revitalisasi civic disposition melalui mata pelajaran PPKN di SMA Negeri 16 Medan T.P 2019/2020. *Skripsi* Medan : Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

Sitompul, Rukmaida. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara. *Skripsi* Medan : Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Peraturan Perundang- undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang- undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa.