

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heryana Ade. 2018. *Modul Informan dan Penilaian Informasi Pada Penelitian Kualitatif*, Universitas Esa Unggul: Prodi Kesehatan Masyarakat.
- Andri dan Ending. 2015. *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Mediatara.
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Azwar Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata Arep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Bungin Burhan. 2003. *Data Analisis Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gr. Terry. 2013. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- George R. Terry. 2006. *Asas-Asas Manajemen*, Terj. Winardi, Bandung: Pt Alumni
- Hardani Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV Pusaka Ilmu Grup.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Yogyakarta:Gava Media 2018.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Edisi Revisi, Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibun, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta:2019.
- Hidayat Ara & Machali Imam. 2010. *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah & Madrasah*, Yogyakarta: Pustaka EDUCA.
- Idrus Muhamad.2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Erlangga.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan.
- Kristiawan, dkk. 2017. *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta:CV Budi Utama.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho Riant. 2013. *Metode Penelitian Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- R. Supomo. 2018. *Pengantar Manajemen*, Bandung: Yrama Widia.
- Ridwan dan Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung : Nuansa.
- Sukarna, 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Mandar Maju.
- Syarif Rusly. 1990. *Peningkatan Produktivitas Terpadu (PPT)*, Bandung: Angkasa Anggota IKAPI.
- Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Sandu Siyoto dan Sodik Ali Muhamad. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif*, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Cv. Alfabeta

- Sugiyono. 2011. *Metodologi Pendidikan Kuantitatif, R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Trisnawati Erni S dan Saifullah. 2009. *Pengantar Manajemen*, Jakarta:Salemba Empat.
- Waluyo, 2007. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung:CV Pusaka Setia.
- Ones Gita Crystalia, 2015. Skripsi: *Kualitas Pelayanan Publik i Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nurni Sumarni, Slamet Muchsin, dan Retno Wulan Sari, 2019. *Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang*, Vol.13, No.6, Malang : Universitas Islam Malang. Di Akses Pada Ejournal Pada Tanggal 16 Desember 2021.
- Suandi, 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*, Volume 1 Nomor 2., Palembang:Universitas Sjakhyakirti. Diakses Pada Ejournal Pada 16 Desember 2021.
- Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009 Bab I, Pasal 1, ayat I*