

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Moleong, L. J.h (2005). *Metodologi kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428-453.
- Al Muchtar, S. (2015). *Dasar penelitian kualitatif*. Bandung, Gelar Pustaka Mandiri.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Kushendar, D. H., & Saputra, R. (2016). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) DI Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. *Jurnal Bina Administrasi*, VI (1), 36-60.
- Pasolong. (2013). *Teori Administrasi. Publik*. Bandung, PT ALFABETA
- Nasution, S. (1992). *Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik*. Bandung, Penerbit Tarsito, 1-409.
- Danial, E., & Wasriah, N. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung, Laboraturium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*, terj. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta, STIA LAN press
- Siagian, S.P. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Poltak, S. L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Merriam, S. B. (1995). N of I?: Issues of Validity and Reliability in. PAACE
Journal of lifelong learning, 4, 51-60.

Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif
administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2)

