

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, U. H. (2015). *Pemberdayaan ekonomi masyarakat dari desa tertinggal menuju desa tidak tertinggal (Studi di Desa Muktiharjo Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati)*. Brawijaya University.
- Arikunto, S. (2006). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bhinadi, A. (2017). *Penanggulangan kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat*. Deepublish.
- Creswell, J. W. (2002). *Desain penelitian. Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*, Jakarta: KIK.
- Daraba, D. (2017). Pengaruh Program Dana Desa terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat di Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Sosiohumaniora*, 19(1), 52–58.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3–10.
- Dunggio, M. (2013). Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 523–533.
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Fatimah, E., & Faddila, S. P. (2023). Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Pinayungan. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5).
- Firta, Y. (2021). *ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (Studi Kasus di Desa Sipungguk Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*. Sage.
- Indriyany, I. A. (2015). *Pelayanan Publik dan Pemenuhan Hak Difabe: Studi tentang Layanan Pendidikan Inklusif Melalui Kasus Pemindahan Difabel dari*

- Sekolah Reguler ke Sekolah Luar Biasa di Yogyakarta. *Jurnal Inklusi*, 2(1), 1.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran kinerja sektor publik. *Yogyakarta: BPFE*.
- Manaf, A. (2016). Good Governance dan Pelayanan Publik. *Jurnal KPK RI*, 1, 58.
- Miftah Thoha, M. P. A. (2016). *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia Edisi Kedua*. Prenada Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage publications.
- Moleong Lexy, J. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Remaja Posdakarya, Bandung*.
- Moullin, M. (2017). Improving and evaluating performance with the Public Sector Scorecard. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Mustanir, A., Razak, M. R. R., Koisin, E., Fitrianto, M. R., Lestari, A., Rizkia, N. D., Wicaksono, A. S., Muliani, S., Prastya, I. Y., & Syamsuadi, A. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Media Sains Indonesia.
- Oliver, R. L., & Rust, R. T. (1994). Service quality: Insights and managerial implication from the frontier. *Journal of Service Quality*, 15(4), 32–43.
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik, cetakan kedua. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Pidd, M. (2012). *Measuring the performance of public services: Principles and practice*. Cambridge University Press.
- Prakarti, T. T. (2021). *Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pada Kantor Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Nganjuk)*. Universitas Brawijaya.
- Prasetyo, E., Hartini, S., & Wahyuningsih, S. (2016). Survey Kepuasan Pelanggan Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 5(1).
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Binaman Aksara.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and

- customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
- Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23–37.
- Setiawan, A. B., & Avrilianni, C. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Akunida*, 6(1), 24–38.
- Sinungan, M. (2013). *Produktivitas Apa Dan Bagaimana* (Cetakan ke). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjokroamidjojo, B. (2002). *Good governance: paradigma baru manajemen pembangunan*.
- Widi, R. K. (2018). *Menggelorakan Penelitian; Pengenalan dan Penuntun Pelaksanaan Penelitian*. Deepublish.