

DAFTAR PUSTAKA

<https://desaplumpungrejo.vercel.app/>.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Kairupan, J. K. (2016). *Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara* [Skripsi]. Universitas Sam Ratulangi.
- Rasyid, S. B. A., & Pribadi, U. (2021). Implikasi Reformasi Birokrasi terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Warga di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 245–258.
- Abbas, F., & Sadat, A. (2020). Model Pelayanan Publik terhadap Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 150–162.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2020). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1), 45–58.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2010). *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.

Handayaniingrat, S. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta:

Haji Masagung.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Handayaniingrat, S. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta:

Haji Masagung.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Kontekstual: Catatan dari Yogyakarta*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mahsun, M. (2012). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Levine, C. H. (1990). *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Bupati Madiun. (2023). *Peraturan Bupati Madiun Nomor 15 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik di Desa*. Madiun: Pemerintah Kabupaten Madiun.

