

DAFTAR PUSTAKA

- Aminullah, 2020. Principal Agent Dalam Implementasi Kebijakan Dana Desa di Desa Linggo Kecamatan Kejayan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur. Disertasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Buhr, N.2010. From Cash to Accrual and Domestic to International Government Accounting Standard Setting in Last 30 Years.Makalah Disajikan pada Sixth Accounting History.International Conference, Welington.
- Davidow,William H & Bro Uttal. 1989. Total Customer Service The Ultimate Weapon. NewYork: The Free Press.
- Hood, C. 1991. A public Management for All Seasons. Public Administration, Vol.69: 3-19.
- Keban, Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik.Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu). Yogyakarta: Gave Media
- Lukman, Sampara & Sugiyanto: 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta ; Chama Digit
- Miles Miles, M, A.M. Huberman, and J. Saldana.2014. *Qualitative data analysis A method sourcebook*. Ed.3. America: Sage publications.

- Mohi, W.K dan Mahmud, I. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Jurnal Administrasi Publik. ISSN :2301-573X E-ISSN : 2581-2084.
- Potabuga, Jamin. (2015). Peranan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi di Desa Pontak Kabupaten Minahasa Selatan). e-journal Acta-Diurna X2. Tahun 2015
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. Pelayanan Prima. Bandung: Angkasa Bandung
- Raco. (2010), Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Shafritz, Jay.M. dan E.W.Russell, 1999. Introducing Public Administration. New York, N.Y.:Longman
- Suwithi, Ni Wayan, 1999, Pelayanan Prima (Costumer Care). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta

