

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, A. (2018). Ilmu Administrasi Publik di Indonesia (Mencari Identitas?). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Syafiie, I. K. (2017). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Penerbit Rineka Cita
- Keban, Y. T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Moenir, H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mustofa, I., dkk. (2022). Kabupaten Rembang dalam Angka 2022. Rembang: BPS Kabupaten Rembang.
- Pemdes Gunung Wetan. (2022). LPPD 2022. Rembang: Pemdes Gunung Wetan.
- Umar, A.M. (2022). Kecamatan Rembang dalam Angka 2022. Rembang: BPS Kabupaten Rembang.

Skripsi

- Afifa, S. D., & Djumiarti, T. (2020). Pelayanan SIDEKEM kepada Kelompok Pengguna Lanjut Usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. Skripsi. Universitas Diponegoro. Retrieved from <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/10666/>
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). Skripsi. Universitas Diponegoro. Retrieved from <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/10141/>
- Ningrum, R.W.K, Widowati, N., & Maesaroh, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. Skripsi. Universitas Diponegoro. Retrieved from <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/10813/>

Jurnal

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F.N. (2021). Disiplin Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1), 1-8.
- Ali, B.J, dkk. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International journal of Engineering, Business, and Management (JJEEM)*, 5(3), 14-28.
- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2(11), 331-342.
- Alumran, A., dkk. (2021). Comparing Public and Private Hospitals' Service Quality. *Journal of Public Health: From Theory to Practice*, 29(1), 839-845.

- Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65-77.
- Anatasya, Y.F. & Frayudha, A. D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. *Jurnal Otomasi Perkantoran (JOP)*, 2 (9).
- Bhattacharya, P., dkk. (2023). Perception-satisfaction Based Quality Assessment of Tourism and Hospitality Service in the Himalayan Region: An Application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks* 11, 259-275.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *PUBLIKA*, 10(4), 1089-1100.
- Gobel, Y., dkk. 2018. "Health Service Quality In Accident And Emergency Department Regional Public Hospital Makassar City". *Jurnal Administrasi Negara* 24 (3):177-88.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528 - 538.
- Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 182-192.
- Ibrahim, A. N. H., dkk. (2020). Rail-based Public Transport Service Quality and User Satisfaction-A Literature Review. *Promet, Traffic, & Transportation*, 32(3), 423-435.
- Ichsan, R. N., & Setiadi, D. (2022). Sosialisasi Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata di Dinas Pariwisata Kota Medan. *Jurnal PKM Hablum Minannas*, 1(1), 19-24.
- Isbandono, P., & Pawestri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 48-54.
- Juniasa, I. D. N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(3), 2856-2860.
- Kalaja, R., dkk. (2016). Service Quality Assessment in Healthcare Sector: The Case of Durres Public Hospital. *Procedia: Social and Behavioral Sciences* 235, 557-565.
- Kartiman, Kartiman. (2021). Layanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Rembang dalam Mewujudkan Good Governance. *MAGISTRA: Law Review*, 2(2).
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. Strukturasi. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31.

- Kusmana, D. (2017). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa dalam Implementasi UU No. 6 Tahun 2014 di Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 5(2), 1 – 8.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1-8.
- Morton, C., Caulfield, B., & Anable, J. (2016). Customer Perceptions of Quality of Service in Public Transport: Evidence for Bus Transit in Scotland. *Case Studies on Transport Policy* 4, 199 – 207.
- Mustamin, M., Rahm, S. A., Hidayat, R., & Indriani, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 93-103.
- Ocampo, L., dkk. (2019). Public Service Quality Evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A Case of Philippine Government Agencies. *Socio-Economic Planning Sciences* 68.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Perdana, H., dkk. (2019). Operation of Public Service Quality in Governmental Lanjas Village, District of North Barito. *Scholars International Journal of Law, Crime and Justice*, 2(11), 364-367.
- Polem. O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 690-700.
- Putri, D. S., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung Kidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5 (1), 342-353.
- Prasetyo, V., dkk. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen SDM, Administrasi, dan Pelayanan Publik*, 9(4).
- Psomas, E., & Bouranta, N. (2020). Determining the Impact of Service Quality on Citizens' Satisfaction and the Role of Citizens' Demographics (The Case of the Greek Citizen's Service Centers). *The TQM Journal*, (ahead-of print).
- Sadir, S. (2013). Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa: menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa. *Jurnal Politik Profetik*, 1(1).
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38-52.
- Sanjaya, L. J., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan antara Kenyamanan Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Mahasiswa UNDIP Pengguna Layanan Gojek di Semarang. *Jurnal Empati*, 6(4), 149-156.
- Sugiman, Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.
- Suryantoro, B., & Kusdyana. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3 (2).

- Susila, G. H., & Suprpta, I. N. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng. *Locus*, 15(2), 28-41.
- Sutikno, B., & Arga, N. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 7(1), 49-58.
- Zumrah, A. R. (2014). Service Quality in Malaysian Public Sector: The Role of Transfer of Training. *Procedia: Social and Behavioral Sciences* 144, 111-117.

Internet

- BPS RI. (2016). Potret Awal Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) di Indonesia. Jakarta: Statistik Indonesia.
- Dispermades Kabupaten Rembang. (2024). Progress Epdeskel Kabupaten Rembang. Rembang: Dispermades Rembang.
- Facebook. (2023). Desa GuWe (Gegunung Wetan). Retrieved from <https://www.facebook.com/groups/1380876231929594/>
- KemenPANRB RI. (2014). Permen PANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kemendagri RI. (2017). Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
- Kemendagri RI. (2015). Permendagri No. 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.
- Ombudsman RI. (2023). Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik bagi Pemulihan yang Lebih Kuat. Retrieved from www.ombudsman.go.id
- Ombudsman RI. (2021). Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa. Retrieved from www.ombudsman.go.id
- Ombudsman RI. (2022). Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Retrieved from www.ombudsman.go.id
- Pemdes Dangin Tukadaya. (2023). Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Desa. Retrieved from <http://dangintukadaya.desa.id/tugas-pokok-dan-fungsi-perangkat-desa>
- Pemdes Gegunung Wetan. (2023). Profil Pemerintah Gegunung Wetan. Retrieved from <https://gegunungwetan-rembang.desa.id/artikel/2016/8/24/pemerintah-desa>
- Pemkab Rembang. (2023). Peta Administrasi. Retrieved from <https://rembangkab.go.id/peta/>
- Pemkab Rembang. (2021). RPJMD Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026. Retrieved from <https://jdih.rembangkab.go.id/old/perda-no-2-2021-rencana-pembangunan-jangka-menengah-daerah-rpjmd-th-2021-2026/>
- Soedjarwadi, Soedjarwadi. (2021). Keterbukaan Informasi Publik. Retrieved from <https://ppid.rsjd-sujarwadi.jatengprov.go.id/halaman/detail/tentang-keterbukaan-informasi-publik->
- Sukaryo, Achiruzaman, M., & Mustofa, I. (2022). Kabupaten Rembang dalam Angka 2022. Rembang: BPS Kabupaten Rembang.