

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Istanto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Amerika: Sage Publication, Inc.
- Moelong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta CV.
- Dong Y, Mo X, Hu Y, *et al.* 2020. Epidemiology of COVID-19 Among Children in China. *American Academy of Pediatrics*.
- Kartika, R. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik Di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik*. *Publika*, 8(1).

- Kurdi, Maslichah. 2020. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*.
- Larasati, D. C. (2019). *Pelayanan Kantor Desa Beji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3).
- Malawat, S. H., & Octaviani, N. (2020). *Kinerja Aparatur Desa Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik Di Desa Keramat, Kabupaten Banjar*. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 1(2).
- Maslachah, Y. D., Afifuddin, A., & Abidin, A. (2019). *Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa (Studi Kasus Di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang)*. *Respon Publik*, 13(2), 68-74.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat*. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32-38.
- Perdana, H. (2019). *Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur*.
- Pramusinto, Agus. (2020). Menuju New Normal dalam Pelayanan Publik. Komisi Aparatur Sipil Negara. Indonesian Association for Public Administration (2020). <https://bkpsdm.palangkaraya.go.id/berita-316/menuju-new-normal-dalam-pelayanan-publik-oleh-agus-pramusinto.html>
- Putri, T. D. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman. *Menara Ilmu*, 15(2).
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3(1), 37-50.
- Rothan, H. A., & Byraredy, S. N. 2020. *The Epidemiology and Pathogenesis of Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak*. *Journal of Autoimmunity*, Vol. 109
- Saputro, R. H. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89-101.

- Susana, V. (2020). *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18.
- Tobirin, dkk. 2020. *Administrasi Publik New Normal*. Banyumas : SIP Publishing.
- Wahyuningsih, L., & Hisyam, D. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul*. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(3), 260-271.
- Wiranata, A. A., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). *Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 4(3).
- Wu Z, McGoogan JM. Characteristics of and Important Lessons From the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak in China: Summary of Report of 72314 Cases From the Chinese Center for Disease Control and Prevention. *JAMA*.
- Yulianto, Y. (2020, July). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. In *Prosiding Seminar STIAMI* (Vol. 7, No. 2, pp. 36-45).
- Zul Fahlefi, dkk. (2014). (Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). *eJournal Administrative Reform*, Volume 2, Nomor 1: 996-1007.

#### **Sumber Lain :**

Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Surat Edaran Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Badan Pusat Statistik, 2020. Kecamatan Kedungbanteng Dalam Angka 2020. Diakses pada 26 Maret 2021, <https://banyumaskab.bps.go.id/publication/2020/10/02/57d74d1e5d23d5bf020a2e9e/kecamatan-kedung-banteng-dalam-angka-2020.html>

Pemerintah Kabupaten Banyumas. 2020. Banyumas Tanggap COVID-19. Diakses pada 22 November 2020, <https://COVID-19.banyumaskab.go.id/>

World Health Organization. 2020. *Global Research on Coronavirus Disease (COVID-19)*. Diakses pada tanggal 22 November 2020.

World Health Organization. 2020. Naming the Coronavirus Disease (COVID-19) and The Virus that Causes It. Geneva: World Health Organization.

