

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A. Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Arifin, Zaina. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Denzim, Norman K. dan Lincoln. Yvonna S. *Handbook of Qualitative Research*. Terjemahan Dariyanto, dkk. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Davis, Mark M, and Janelle Heineke. 2003. *Managing service using technology to create value*. Internatonal Edition. Mc Graw Hill.
- Dewa, Ketut Sukardi. 1985. *Pengantar Teori Konseling: Suatu Uraian Ringkas*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, Agus.1995. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Fahrudin, Adi. 2012. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.
- Fandi,Tjiptono.2012. *Strategi Pemasaran*.ed.3 Yogyakarta: Alfabeta
- Kaelan, M.S. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta:Paradigma.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meriam, S.B & Tisdel, E.J. 2015. *Qualitative Research: A Guide To Design and Implementatiaon. Fourth Edition. San Fransisco: Jossey-Bass*.
- Miles, M. B, Huberman, A.M. dan Saldana, J. 2014. *Qualitative data Analisis (terjemahan)*. Jakarta:UI Press.
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom,Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelyanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratna, Nyoman Khuta. 2011. *Teori, Metode, dan Teknik Penelitian Sastra dari Strukturalisme Hingga Postrukturalisme Perspektif Wacana Naratif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusyadi, Mhd. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta : Gosyan Publishing.
- Sampar, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia-lan press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Catatan kelima, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, dkk dalam Mulyadi. Dkk. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukandarumidi. 2002. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: UGM Press.
- Yin. *Studi Kasus, Desain dan Metode*. Penerjemahan Mudzakir. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2002.

Jurnal

- Anonim. 2012. *Pedoman Pelayanan Pelaksanaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat*
- Miskin (Jamkesmas) . Departemen Kesehatan R.I, Jakarta. *Studi Kasus S*
- Fahmiyati N., Siraj N., & Bharoto H.R.M. (2020) *Koordinasi Camat Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon*. *Jurnal Ilmiah Publika*. Vol 8. No. 1. diperoleh dari <http://dk.doi.org/10.33603/publika.v8i1.4166>
- Hannah S. (2016). *Analisis Pelayanan Administrasi di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris)*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*. Vol 1. No. 1. Diproleh dari <http://dx.doi.org/10.35329/mitzal.v1i1.261>
- Hartley, J. (2004). *Case Study Research dalam Cassel, D & Symon, G. Essential Guide to Qualitative Methods In Organization*. <https://doi:10.4135/9781446280119.ng>.
- Kustanto M dan Anindita A. 2019. *Reproduksi Makna Miskin dalam Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Non Kuota di Kabupaten Sidoarjo*. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Vol. 22 No. 4.

Libra R., & Arifalina W. (2017). Penyalahgunaan Surat Keterangan Tidak Mampu Sebagai Syarat Penerima Bantuan Hukum di Riau. *Jurnal Hukum Respublika*. Vol 16. No.2: 350-363

Propil Kelurahan Bojong Rawalumbu Tahun 2019

Putrisiar, R., & R.P. Sanidjar. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok. *Kumpulan Exsecutive Summary Wisudawan Ke-75*. Vol.12 No.1.

Rahmat, D. 2017. Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Kabupaten Kuningan. *Jurnal Unifikasi*. Vol 4.No.1.

Rina, & Suparman, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*. Vol. 1 No. 2. 1-20. Retrieved From <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/168>

Riyana N. & Fatmawati. (2020). Penerapan Algoritma Naïve Bayes untuk klasifikasi Penerima Bantuan Surat Keterangan Tidak Mampu. *Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*. Vol 2 . No. 4 206-213. diperoleh dari <https://doi.org/10.35746/jtim.v2i4.177>.

Suhartono S., Putri A. N., & Daulay. Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Siak. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Ekonomi Bisnis*, 1 (2), 39-50. Diperoleh dari <http://ejournal.stkipaisyiyahriau.ac.id/index.php/agregat/article/view/71>

Yopiannor, F.Z., & Romadhan, A. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 32-37. <https://doi.org/10.33084/restorica.v3i2.733>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 68 Ayat 1 Tentang Hak dan kewajiban Masyarakat Desa.

Undang-Undang No.25 Pasal 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 34. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Mengamanatkan Kewajiban Negara Untuk Memelihara Fakir Miskin Dan Anak Terlantar. (setelah amandemen).

Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Internet

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kemiskinan>

<https://manggis-panggul.trenggalekkab.go.id/first/artikel/80-Surat-Keterangan-Tidak-Mampu---SKTM-->

