

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adriwati. (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 24(2), 177–190.
- Al Alam, G. P. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Aprianty, D. R. (2016). Peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Penerapan Kebijakan E-Government*.
- Arifin, H., dkk. (2019). Studi kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal*, 13(3), 62–68.
- Astina, M. A., Sanjaya, I. W. K., Muliadisa, I. K., Asmawih, & Purnamasari, M. (2023). Analisis variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy pada departemen front office guna peningkatan kepuasan pelanggan di Harris Hotel Denpasar. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1).
<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.915>

- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1547–1599.
- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*.
- Barata, A. A. (2004). *Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Barata, A. A. (2020). *Kompetensi dan etika pegawai pelayanan publik*. PT Elex Media Komputindo.
- Batubara, R. W., Purba, R., Siahaan, R., & Harahap, H. H. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan Kantor Balai Desa Medang Deras Batubara. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 793-796. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4752>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Manajemen Strategi Konsep (Edisi ke-12)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Dalam *Manajemen Pelayanan Publik* (hlm. 14). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Fitrianeti, D., & Dominata, A. (2022). Dukungan kebijakan dan kolaborasi pemerintah dalam implementasi SIAK. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. (2018). *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang inklusif*. Gava Media.
- Jaya, M., et al. (2021). Integrasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Kwijangge, M. K., et al. (2020). Tantangan implementasi SIAK di daerah pedesaan. *Jurnal Visioner, IPDN*.
- Lubis, A. S., Yani, F. A., Firzah, N., & Gurning, F. P. (2023). Adaptasi dan pengembangan SIAK: Kolaborasi publik-swasta. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Mahmudi, M. (2021). Kualitas pelayanan publik dan hubungan interpersonal dalam pelayanan. *UPP STIM YKPN*.
- Marbun, R., Kaharuddin, H., & Hutagalung, H. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan: Faktor infrastruktur dan dukungan organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*.
- Nurmandi, A. (2010). *Digitalisasi administrasi kependudukan: Perspektif pelayanan publik*. PT Sinergi Visi Utama.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purba, J. F. (2018). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Puspitosari, H., et al. (2011). *Filosofi pelayanan publik*. Setara Press (Kelompok INTRANS Publishing).
- Rifani, D., & Megawati, S. (2023). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK di masa pandemi Covid-19*. Publika.
- Rosidin, U. (2021). *Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan*. CV Pustaka Setia.
- Saputra, T. (2022). *Kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan publik*. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*.
- Sedarmayanti. (2010). *Good governance dalam pelayanan publik*. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik Bagian Pertama)* (Edisi Revisi). Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Titania, M. Y. (2023). Kualitas dan kepatuhan pelayanan publik oleh pemerintah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*.
- Tjiptono, F. (1997). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Wijesekera, A. T., & Fernando, R. L. S. (2017). Transparansi dalam pelayanan administrasi publik. *Public Administration Research*.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hasibuan, Malayu Sp, 2016. *Manajemen Sumber Manusia*. PT Bumi Aksara Jakarta.
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2014, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara Jakarta
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung. Mulyadi, Deddy, Hendrik T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Pasolog, Harbani, 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung. Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima dan Syaifudin, 2017 *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara.