

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, A. S. A., Rohman, H., & Ng, Y. F. (2024). *The Comparison of Quality Recording Services KTP-El with J-Monalisa Services in Jember District. Journal of Islamic Economics Perspectives*, 6(1), 109-142.
- Fisabilla, A. H. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Informasi Terintegrasi Layanan Jemput Bola Keliling Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)(Studi Kasus Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo) (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Fitria, N. & Rahmawati, D. (2022). Responsivitas Petugas dalam Layanan Jemput Bola: Studi Kasus Dukcapil Keliling. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 103-112.
- Fitriana, D. & Ahmad, L. (2023). Empati dalam Layanan Publik: Studi pada Program Layanan Kependudukan Keliling. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 9(1), 89-97.
- Hartono, W. R. M. (2023). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Okeh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara Provinsi Maluku (*Doctoral Dissertation*, Ipdn).
- Hidayat, D. F., Ode, L., Safar, A., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)(Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *J. Tek. Ind*, 9(1), 167-176.
- Hidayat, R., & Sari, N. (2022). Pengaruh Dimensi *SERVQUAL* terhadap Kepuasan Pengguna pada Layanan Jemput Bola Kependudukan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(1), 45-55.
- Irfansyah, Y. I., & Rusfiana, Y. (2024). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo Yang Gemilang (Jebete Sayang) Pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur (*Doctoral dissertation*, IPDN).
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 9(2), 145-150.
- Kurniawati, E. & Nugroho, A. (2021). Jaminan Layanan Adminduk *Mobile*: Studi Kasus Program Jemput Bola Dukcapil. *Jurnal Pelayanan Publik*, 8(2), 127–135.
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204-210.

- Mariani, D., Supriyanti, N. W., & Wijaya, K. A. S. (2025). Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar. *Socio-political Communication and Policy Review*.
- Metasari, A. L., & Prathama, A. (2023). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi). *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 12(2), 230-241.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Pratiwi, R. & Dewi, L. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 112-119.
- Putri, N. A., & Rahmadanik, D. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Penjaringan Sari Surabaya. *Praja observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 3(02), 62-69
- Putri, P. N., & Aminulloh, M. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Skema Layanan Jemput Bola dalam Pemenuhan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Masyarakat Adat Suku Baduy Lebak Banten. *Karimah Tauhid*, 3(4), 5009-5020.
- Rafi, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor (*Doctoral dissertation*, Universitas Djuanda Bogor).
- Rahmawati, E. (2024). Efektivitas Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya (*Doctoral dissertation*, UPN" Veteran" Jawa Timur).
- Rahmawati, Y., & Dwihartanti, M. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(6), 562-573.
- Rahmawati, Y., & Dwihartanti, M. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(6), 562-573.
- Sari, D. & Widodo, T. (2020). Dimensi Keandalan dalam Pelayanan Publik: Analisis Gap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 88–96.

- Sari, N. R. D. I., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan “SI JARAN IJO”(Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Publika, 909-922.
- Savika, N. (2024). Efektifitas Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-EL) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (*Doctoral dissertation*, IAIN Parepare).
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 8(2), 12-19.
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 8(2), 12-19.
- Wulandari, F. & Hakim, R. (2022). Peningkatan Keandalan Layanan Jemput Bola melalui Pelatihan Petugas Lapangan. Jurnal Inovasi Pelayanan Publik, 9(1), 56-63.
- Yuliana, R. & Prasetyo, D. (2023). Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelayanan Adminduk di Daerah Terpencil. Jurnal Kebijakan dan Inovasi Publik, 11(1), 71-80.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.