

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Alber, S. F., & Zamke, R. E. (1985). *Organizational development: A process of learning and changing* (2nd ed.). Addison-Wesley

Jurnal :

Agita, D. ((2019)). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 122-127.

Aziz, F. N. (2020). Akuntabilitas Dispendukcapil Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Di Kota Malang. *Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Indusri 4. O*, 764-787.

Bleskadit, H. M. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi Pmebuatan E KTP Di Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil). *Jurnal eksekutif* , 40-60.

Fitrah, N. a. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP pada. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 124-136.

Mako, Y. (2020). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS . *Jurnal Poros Politik 2.3* , 26-31.

Nuriani, K. M. (2019). AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN. *Jurnal Penelitian*

Administrasi Publik , 120-132.

Sasmito, C. (2017). Analisis Akuntabilitas Pemberian Informasi . Jurnal Ilmu AdministrasiNegara, 10-23.

Siregar, F. A. (2017). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan. Publik Reform, 20-31.

Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan . Jurnal AdministrasiPublik 5.1, 1-13.

Saputri, Alfiana Ria. *Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk*. Diss. UPN" VETERAN" JATIM, 2020.

Alber, S. F., & Zamke, R. E. (1985). Organizational development: A process of learning and changing (2nd ed.). Addison-Wesley

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

Wagiyanto, E. U. (2023). Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada . 34 *Journal of Management & Business*, 326-240

Prastanto, Fauzan Hanif. *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023)*. Diss. UNIVERSITAS NASIONAL, 2024.

- 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(4), 41-50.
- Chung, C. (2017). *The Security of E-KTP and Digital Identification Systems*. Journal of Information Security, 12(3), 245-259.
- Setiawan, T. (2016). *Penerapan E-KTP dalam Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Safitri, L., Yulyana, E., & Febriantini, K. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Community Development Journal, 5(3), 5559–5564.
- Ridwan, M. F., Syahida, R. A., & Kawadisi, M. Y. (2023). Analisis kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Jurnal Pallangga Praja, 5(2), 163–168.
- Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(06), 70–81.
- Turahmawati, L., & Suryani, E. (2022). Public service innovation based on e-Open application at Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 13(1), 23–32.