

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Risna Sari & Abdul Karim. (2022). Quality of Public Services in the Field of Population Administration in Paseh District, Bandung Regency
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques (3rd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review, 60
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. (2025). Profil layanan, visi & misi, serta informasi umum. Retrieved January 5, 2026, <https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/>
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2024). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024*. Pemerintah Kabupaten Kendal. <https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/assets2/download/ppid/berkala/LAPORAN%20SKM%202024%20DISPENDUKCAPIL.pdf>

Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2025). *Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Tahun 2025–2029*. Pemerintah Kabupaten Kendal.

<https://inspektoratdaerah.malangkota.go.id/wp-content/uploads/sites/10/2025/07/Renstra-2025-2029.pdf>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024*. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN).

<https://sippn.menpan.go.id/berita/detail/nilai-hasil-survei-kepuasan-masyarakat-tahun-2024>

Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research* (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart, and Winston.

Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2).

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/56753>

L. N. Rosdiana, “*Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)*,” J. Res.

- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Megawati. 2018. *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018*. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Muliawati, Sry. 2015. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep*. Skripsi.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dari <https://www.ombudsman.go.id>.
- 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.
- Rajak, A., Abdussamad, Z., & Tantu, R. (2025). Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(4).
<https://ejournal.appisi.or.id/index.php/Kajian/article/view/848>
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

- Rosdiana. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tude, E.S , Nixon, dkk. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jurnal Eksekutif. 4(4): 1-

10