

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implemntasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, T. Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus. *Pelayanan Publik Partisipatif mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, halaman 187.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2015. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Non Buku:

- Agus, Arawati, Sunita Barker, and Jay Kandampully. 2007. "An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector." *International Journal of Quality and Reliability Management* 24(2): 177–90.
- Amzar, Amirzan. 2016. "Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak." *Jurnal FISIP Universitas Riau Pekanbaru*, Vol. 2, No. 1 : 3-8.
- Arifin, Halim et al. 2019. "(Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo)." 13(3): 62–68.
- Chikwawawa, Cosmas. 2019. "Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe." *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)* 9(4): p8840.
- Furqoni, Muhammad. 2014. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo." *Publika* 2(3): 1–12.
- Gutiérrez Rodríguez, Pablo, José Luis Vázquez Burguete, Roger Vaughan, and Jonathan Edwards. 2009. "Quality Dimensions in the Public Sector: Municipal Services and Citizen's Perception." *International Review on Public and Nonprofit Marketing* 6(1): 75–90.
- Hadiyati, Ernani. 2014. "Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia." *International Journal of Marketing Studies* 6(6): 104–17.
- Ilhaamie, A. G. A. 2010. "Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings." *International Journal of Trade, Economics and Finance* 1(1): 40–45.
- Iyikal, Ovgu Cidar, and Aysem Celebi. 2016. "Investigating a Quality of Services in the Public Sector: Evidence From Northern Cyprus." *Journal of Economic and Social Development* 3(2): 1–15.
- Mansyar, Fenti, and Abdul Sadad. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik." *administrasi Pembangunan* 2(2): 115–226.
- Puspitasari, Ni Luh Putu, and I Komang Gede Bendesa. 2016. "Analisis Kualitas

Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.”
E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016) 1: 1–114.

Ramseook-munhurrun, Prabha, Soolakshna D Lukea-bhiwajee, and Perunjodi Naidoo. 2010. “Service Quality in the Public Service.” *International Journal of marketing and marketing research* 3(1): 37–50.

Rodriguez, Pablo Gutierrez, Jose Louiz Vaquez Burguete, Roger Vaughan. 2009. “Quality DimensiONS In The Public Sector : Municipal Services and Citizen's Perception.” *Int Rev Public Nonprofit Mark* 6:75–90 DOI 10.1007/s12208-009-0030-0.

Sciences, Applied Management. 2016. “Service Quality of Public Sector Organization in India.” 2016(January 2016): 15–21.

Sulaeman, Sukur. 2019. "Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan." *Jurnal Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara*, Vol. 5, No. 1 : 5-12.

Wijesekera, A.T., and R. Lalitha S. Fernando. 2017. “Scale for Measuring Perceived Service Quality of Public Service in Sri Lanka: With Special Reference to Divisional Secretariats in Gampaha District.” *Public Administration Research* 6(2): 1.

Yayat, Rukayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2): 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf.

Zakaria. 2011. “Service Quality Dimensions in Public Library: Nothern Area Experienced.” *Journal of Social Sciences* 7(2): 265–70.

Zulmanda, Cita Amalia dan Dra. Meirinawati, M. AP. 2017. "Kualitas Pelayanan E-Lampid (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya." *Jurnal Administrasi Publik, Universitas Negri Surabaya*, Vol. 4, No. 9 : 2-6.

Sumber Rujukan Lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang - Undang No. 23 Tahun 2014 atas perubahan Undang – Undang No. 32 Tahun 2004

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Pati No.30 Tahun 2020 tentang Pelayanan online akta kelahiran,
akta kematian dan KTP elektronik.

Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2019 tentang Peraturan gaji pegawai negeri dan
d disesuaikan dengan kedudukan dan jabatan pegawai

[https://jateng.tribunnews.com/2019/01/10/baru-mampu-layani-150-pemohon-per-hari-
disdukcapil-pati-akan-tingkatkan-pelayanan](https://jateng.tribunnews.com/2019/01/10/baru-mampu-layani-150-pemohon-per-hari-disdukcapil-pati-akan-tingkatkan-pelayanan)

<https://dispermadesdukcapil.jatengprov.go.id/kabkota>

<https://dispendukcapil.patikab.go.id>