

DAFTAR PUSTAKA

- Ardanze, Nengah; Sofia Wijaya, Ni Made; Leli Kusuma Dewi, Luh Gede. (2017) FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA SCOOT FAST CRUISES DI BALI. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 5(1), 18-23
<https://doi.org/10.24843/IPTA.2017.v05.i01.p05>
- Azizah, E. T. P., & Meirinawati. (2022). *Analisis Penerapan Standar Layanan Publik... Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya.*
- Bowman, J.S. & H.L. Hooper. (1991). Dress and Grooming Regulations in the Public Service: Standards, Loyalty, and Enforcement. *Public Administration Quarterly*, 15(Fall). 328-340
<https://doi.org/10.1177/0734371X9201200204>
- Chairrizal, P. D., & Tuti, R. W. (2021). Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. *TheJournalish: Social and Government*, 2(2), 47–55.
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik* (hlm. 144), Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fatmawati, N. (2019). Identifikasi Stakeholders Serta Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Performance Prism Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Teknologi Industri*, 1-2
- Febrian, R. (2020). Analysis Of Quality Of Electronic Ktp Service To Community Satisfaction In Department Of Population And Civil Registration Of Kebumen Regency. *Analisis Kualitas Pelayanan... Jurnal EMBA*, 8(Februari), 894–902.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28039>
- Hadiyanor, E., & Widayanti, F. (2021). Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *JPP: Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), 127–132.
<https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Dalam *Kualitas Pelayanan Publik* (hlm. 52–52), Yogyakarta : Gava Media.
- Harlan, D. M. (2014). Pengaruh Kemudahan Penggunaan,. Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi. Menggunakan E-Banking. Yogyakarta. Himawati (hlm. 39)
- Hasanah. Siti Nurul, & Juwandi, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

- Serang Pada Tahun 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 91–103.
<https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2095>
- Kaehler, Boris & Grundei, Jens. (2019). The Concept of Management: In Search of a New Definition. https://doi.org/10.1007/978-3-319-94526-2_2
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* (hlm. 47), Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kolcaba, Katharine. (2003). *Comfort theory and practice: a vision for holistic health care and research*. New York : Springer Publishing Company
- Lovelock, C., & Wright, L. (1999). *Principle of Service Marketing and Management* (2nd ed., hlm. 266–267), London: Pearson Education, Inc.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (hlm. 85–85), Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Nugrohoseno, D., & Charismini, H. (2008). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(031), 13–21.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, K., Ningsih, N. P., & Wiska, M. (2020). The effect of excellent service and public satisfaction on employee performance in the process of making E-KTP. *International Journal of Management and Business (IJMB)*, 1(2).
<https://doi.org/10.46643/ijmb.v1i2.52>
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E-Ktp Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2).
<https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.55-65>
- Said Zainal Abidin. (2002). *Kebijakan Publik* (1 ed.), Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta : Ombak .
- Siagian, Sondang. 2007. *Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soetjipto, Budi, dkk. 2008. *Manjemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Amara Books.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharno. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Ombak
- Suleman, S. (2019). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan* (Vol. 5, Nomor 1). *Jurnal Administrasi Publik*.
<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Sunarmo, T. (2021). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sindangsari. *Jurnal Sistem Informasi*.

- Sunasih Mulianingsih, Engkus, & Tika Ayu Tri Lestari. (2021). The Quality Of E-Ktp Service In Cibeunying Kaler Subdistrict At Bandung Municipality Indonesia. *International Journal of Social Science*, 1(2). <https://doi.org/10.53625/ijss.v1i2.135>
- Suryantoro, Bambang (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 2(3)
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit : Andi Offset
- Yamit, Zulian (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (hlm 24), Yogyakarta: Ekonisia
- Wibowo, D. W. B. dan E. A., & Prodi. (2014). Analisis Pengaruh KERAMAHAN (Studi Pada PT . Toko Utama Nagoya Batam). 1(1), 1–22
- Wirtz, J & Lovelock, C. (2016). *Service Marketing* (8th ed., hlm. 136–139), New Jersey: World Scientific Publishing Co, Inc.
- Zefanya Yosua Jocom Et Al.. (2021). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara Provinsi Dki Jakarta. *Visioner : Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(2). <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2>.

Undang-undang

- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Tangerang Selatan No. 3 Tahun 2015
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tangerang Selatan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 55 Tahun 2009 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan
- MENPAN No 63 tahun 2003