

### Daftar Pusaka

- Azhari, M. F. (2022). *Penggunaan Aplikasi Si d'Nok Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan Good Governance*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2020-2022*. Diambil kembali dari bps.go.id: <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html> (diakses pada 27 September 2022)
- Barazah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021, Desember). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, 22(2), 105-122.
- BPS Kota Semarang. (2022). *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2020-2022*. Diambil kembali dari semarangkota.bps.go.id: <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html> (diakses 18 November 2023)
- BPS Kota Semarang. (2022). *Penduduk Kelompok Umur (Jiwa), 2020-2022*. Diambil kembali dari semarangkota.bps.go.id: <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/49/1/penduduk-kelompok-umur.html> (diakses pada 13 November 2023)
- BPS Kota Semarang. (2023). *Ekonomi Kota Semarang Tahun 2022*. Semarang. Diambil kembali dari <https://semarangkota.bps.go.id/pressrelease/2023/03/02/158/ekonomi-kota-semarang-tahun-2022.html> (diakses 20 November 2023)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2021). *Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2021-2026*. Kota Semarang: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2022). *Informasi Berkala*. Diambil kembali dari <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/informasi-berkala-2/> (diakses pada 05 Desember 2023)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2022). *Jumlah Penduduk Kota Semarang*. Diambil kembali dari <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2022-06-16> (diakses 11 Oktober 2023)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2023). *Tugas Pokok dan Fungsi*. Diambil kembali dari <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi-2/> (diakses 04 Desember 2023)

- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (A. Dwiyanto, Penyunt.) Yogyakarta, DIY, Bulaksumur: Gadjah Mada University Press.
- Fadhil, M., & Ilham, M. (2019, Februari). Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, 1(1), 1-20.
- Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. A. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta Selatan: The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Fulthoni, R. A., S. A., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta Selatan: The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta, DKI Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hakim, L. N. (2013, Desember 14). Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara terhadap Elit. *Jurnal Aspirasi*, 4(2), 165-172.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (A. Husnu Abadi, Penyunt.) Yogyakarta, DIY: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Husna, A., & Suryana, B. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta, DKI Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Husnulwati, S. (2018, Mei). Pencatatan Sipil dalam Tinjauan Hukum Perdata. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 16(2), 189 - 194.
- Intan Novela Setya Monikasari, S. (2020). *Tak Kenal Maka Tak Semarang Budaya*. (S. Yulianti, Penyunt.) Sukoharjo, Jawa Tengah: Media Karya Putra.
- Mahsyar, A. (2011, Oktober). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas*, 1(2), 81-90.
- Ningtias, I. S. (2020, Juni 1). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12, 119-129.
- Nugroho, P., Mulyani, T., & Sihotang, A. P. (2022, Oktober). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan Dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Semarang Law Review*, 3(2), 37-50.
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2022*. Jakarta: Ombudsman RI.

- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (T. Chandra, Penyunt.) Sidoarjo, Jawa Timur, Taman: Zifatama Publishing.
- Rahmat, P. S. (2009, Januari). Penelitian Kualitatif. *Jurnal Equilibrium*, 2, 1-8.
- Reindra Lestari, V. O., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020, Juli). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Negara*, 16(1), 118-123.
- Riyanda, R. (2017, Juli). Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 7(2), 92-101.
- Rofieq, A. (2011, November). Pelayanan Publik dan Welfare State. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 99 - 111.
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). *Buku Ajar Statistika* (1 ed.). Padang, Sumatra Barat: CV. Muharika Rumah Ilmiah.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2020). Validitas dan Reliabilitas terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*, 51-58.
- Suci, R. P. (2015). *Esensi Manajemen Strategi*. Sidoarjo, Jawa Timur: Zifatama Publisher.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sururama, R., & Bintang Permana, A. F. (2021, Oktober). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Demokrasi*, 3(2), 64-79.
- Sutaya, P. (2005, November). Kualitas Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Kependidikan*, 2, 203-212.
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Tampubolon, R. Y., Subiyanto, S., & Amarrohman, F. J. (2018, Juli). Faktor Ketersediaan Lahan Kosong dan Harga Tanah Pasar Wajar untuk Menentukan Arah Perkembangan Perumahan di Kecamatan Tembalang tahun 2010-2017. *Jurnal Geodesi Undip*, 7(3), 32-41.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018 .
- Tri, P., & Ren, S. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 59 - 67.

Wahyuningsih, L. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Wardahiah, R. (2022, Februari 28). Kritik Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Indonesia. *Dialektika Publik*, 6(1), 1 - 7.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan KEMENPAN-RB RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

UU RI No. 25 Tahun 2009

UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil