

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Heryana, A. *Operations Research/Management Science: Karakteristik, Prosedur, dan Penggunaan*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*.
- Raju, N. V. S. (2020). *Operation Research: Theory and Practice*. CRC Press.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*.

Jurnal

- Akmal, M. F., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2023). Efektivitas sistem informasi manajemen Si D'nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 914–925. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14580/>
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104–1116.
- Bleskadi, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong).
- Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas pelayanan publik di tempat perekaman data kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 5(2), 353–364.
- Fry, A. S. F. (2021). Etika pelayanan publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Rejeki, W. R. S. (2024). Pelayanan surat keterangan pindah bagi penduduk migran di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa

- Barat. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 12(1), 1–19.
- Rahman, A., & Nur, D. D. F. (2023). Pengembangan standar operasional prosedur pada bidang pembinaan pemerintahan desa Kabupaten Takalar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 136–154.
- Ramadoan, S., Firman, F., & Arabiah, A. (2019). Pelaksanaan administrasi pindah datang penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(2), 72–77.
- Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391.
- Sastradiredja, W. D., & Wasisto, J. (2021). Pengelolaan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 5(2), 353–364.
- Sutopo, J. K. (2014). Pentingnya tata informasi tentang pelayanan publik bagi masyarakat. *Journal of Rural and Development*, 5(1).
- Diantari, E. M., Putri, Y. E., & Afgani, C. A. (2023, Agustus). Pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas aplikasi layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Inovasi* (Vol. 6, No. 002, pp. 638–648).
- Seldhi, R. D., & Gustaf, R. (2023, November). Prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi. In *SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)* (Vol. 5, pp. 45–49).
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti. T.t. “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol. 2, No. 1, Hlm. 1151-1158.

Hasil Penelitian/Tugas Akhir

- Adita, D. A. (2022). Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan surat keterangan tempat tinggal (SKTT) orang asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

- Andi, D. S. R. (2023). Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Manggala. Skripsi, Politeknik STIA LAN Makassar.
- Hasmar, M. A. (2021). Kualitas pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi surat keterangan perpindahan penduduk). Skripsi, Universitas Islam Riau.
- Widowati, I. S. (2023). Penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas). Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Science, Universitas Diponegoro
- Putri, A. M., & Widowati, N. (2020). Kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Science, Universitas Diponegoro.
- Armansyah, K. (2018) Hubungan Sarana Prasarana Dan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).

Peraturan Perundang Undangan

Peraturan Walikota Semarang Nomor 104 Tahun 2021

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016

Sumber Lain:

RPJMD Kota Semarang 2021-2026