

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Buku

- Andy, F.W & Oscar, R.D. (2014). *Manajemen Publik. Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardani. Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka.
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*, Yogyakarta: Cetakan Ke 1.Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Inu, K S, (2003). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kamaruddin. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Definisi Analisis
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara*
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mursyidah, L Dan Ilmi, U.C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: MSC
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sinambela, L.P, (2010). *Revormasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, Dan, Implementasi*. Jakarta: Cetakan Kelima. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

### Daftar Jurnal

- Bleskadi Hanna Marice, Kaawoan Johannis, Kumayas Neni. (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). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Vol.1 No. 4, Manado
- Komarudin Dudi. (2022). Analisis kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Medan, Universitas Medan Area
- Kurniawan. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. Vol. 7. No. 1. Lampung.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Muksin Zaenal, (2021). Analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate, STISIPOL Pahlawan volume 3 nomor 1 maret 2021 ISSN 2746-8372.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD Press.
- Naldi Muhammad. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab.Bantaeng. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar
- Pusat Kajian Manajemen. (2009). Standar Pelayanan Publik Edisi Revisi. Jakarta: Pelayanan Deputi II.
- Rukayat Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Dibidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Pasirjambu *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 59-63.
- Septiana Niniek, Suwitri Sri, Nurcahyanto Herbasuki. (2016). Analisis Pelayanan Di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pekalongan, *Jurnal Universitas Diponegoro*.
- SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotawaringin Barat Tahun 2021.
- Sutopo, Achi, (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Thamrin, H. (2013). Hukum pelayanan publik di indonesia. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Titaningrum Widya Ayu, Murwaningsih Tri, Subarno Anton. (2021). Analisis Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Klaten. *Jurnal Informasi dan*

Komunikasi Administrasi Perkantoran, Volume 5 No.4, e-ISSN 2614-0349

Tude Nixon Edwar Samuel, Pioh Novie R., dan Waworundeng Welly. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.4 No. 4*, Manado

Warjio, Dahlia, Harahap. D, Arief Y. L. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung balai

Zeithalm, V.A, A. Pasuraman, and L.L. Berry (1990), *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press.

### **Dafrat Undang-Undang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003

Peraturan Presiden RI No. 67 tahun 2011 tentang penerapan KTP berbasis NIK

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

*website*

<https://www.dprd-kaltengprov.go.id/berita-tingkatkan-fasilitas-Disdukcapil -kobar>