

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta:Yayasan Pancur Siwah
- Ahtu Duriat, Regan Vaughan, 2020. *Jurnal Unpas*. Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kramatmulya
- Algifari. 2017. Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, *Metode Importance Analysis (IPA)*, dan *Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Bastian, Indra. 2006. Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar. Penerbit Erlangga.
- Fathoni, A. 2006. Metodologi, Penelitian, dan Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT. Rhieka Cipta
- Ghozali, I. (2016).Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik , Universitas Diponegoro
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein Umar. 2003. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Kountur, Ronny.2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- LAN, 2007. Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Moch. Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat 63.
- Nofa Irma Kumala, 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)
- Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Panjaitan, Januar Efendi, dan Ai Lili Yulianti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. Vol. 11 No. 2, September 2016.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Perundang-Undangan

Prasetyo, Budi. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan Publik Dispendukcapil Tulungagung*. Tulungagung: Jurnal Universitas Tulungagung Bonorowo. Vol. 2.No. 2 Tahun 2015.

Ratmiko & Atik Septi winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar ss

Republik Indonesia. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Tambahan Lembaran Negara Nomor 112.

Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung:Alfabeta.

Sarwono dan Z Rohmad.2013. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki.Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th. Vi/Agustus 2012-Januari 2013

Satibi, Iwan. Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Bandung: CEPLAS (Centre For Political

Sinanbela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan ke tujuh, Bumi Askara. Jakarta

Subihandoko, R Didik. 2017. *Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan*. Malang:Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. JIAP Vol. 3, No. 3, pp 230-241, 2017.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

ARTIKEL

https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/download/1398/89/6986

<http://jdpl.fisip.unand.ac.id/index.php/jdpl/article/view/233>.

<https://share.google/8LnFLfcM14kfKIQeX>