DAFTAR PUSTAKA

Buku

Afrizal. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu.* PT Raja Grafindo Persada.

Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, *10*, 46–62.

Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik: Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Gava Media.

Hilmie, F., & Kertati, I. (2023). Inovasi Pelayanan Publik: Best Practices. In *Badan Penerbit Stiepari …*. STIEPARI Press.

Jamaluddin, Sellang, K., & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik . Dimensi , Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Q. Media (ed.); Issue August). CV. PENERBIT QIARA MEDIA.

Juwandi, R. (2021). *Kebijakan Publik Partisipatif: Transformasi Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Good Governance*. CV. Amerta Media.

Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *METODE PENELITIAN KUALITATIF.* LEMBAGA PENDIDIKAN SUKARNO PRESSINDO.

Morrisan. (2019). *Riset Kualitatif* (Suraya, F. Hamid, & E. Bassar (eds.); Pertama). Prenadamedia Group.

Mulyadi, M. (2013). Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, *16*(1), 71. https://doi.org/10.31445/jskm.2012.160106

Mulyawan, R. (2019). Birokrasi dan Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.

Nazir. (2019). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Noor, J. (2021). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Pertama). Kencana.

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In *Media Sahabat Cendekia*. Media Sahabat Cendekia.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., Nurmalita, & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. *17*(33), 81–95.

Ritonga, M. R. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SUKAJADI TAHUN 2017 KOTA PEKANBARU (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Saleh, S. (2017). *ANALISIS DATA KUALITATIF*.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif. In *Bandung Alf* (p. 143).

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.

Tunggul Prasodjo. (2023). *Pelayanan publik era digital* (A. N. Zarkasyi (ed.); Cetakan 1, Issue Januari 2023). CV. Literasi Nusantara Abadi.

Wahyuni, M. S., Azhar, R., Jusmawandi, Irawan, P., & Rabeta, Y. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Penamuda Media.

Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Penerbit Gawe Buku.

Jurnal

Emis, Burhanuddin, & Rahman, A. (2020). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *3*(9), 479–491. https://doi.org/10.56338/jks.v3i9.1761

Fahlevi, M. R., Nuriah, A., Sinurat, T. A., Julia, & Ivanna. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Birokrasi Di Indonesia. *Journal of Law & …*, 33–44. https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3859458

Fatimatuzzahro, Q., Imaniar, D., & Vitasari, L. (2024). Analisis Efektivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Judicious*, *5*(1), 60–71. https://doi.org/10.37010/jdc.v5i1.1447

Ida. (2019). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.

Ilmiyah, R. (2024). Akuntabilitas dan Transparansi pada Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kependudukan). *Kaganga:Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, *7*(1), 121–130. https://doi.org/10.31539/kaganga.v7i1.8252

Iqbal, M., Ivanna, J., Prayetno, P., & Sinaga, Y. (2019). *E-Government Based Public Services in Medan Barat Subdistrict*. *14*. https://doi.org/10.4108/eai.24-10-2019.2290628

Irfan, M. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BIMA (Studi Kasus di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Bima) M. Irfan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *18*(2), 21–39.

Iskandar, A., Sinurat, P., Tanjung, E. S. F., Samosir, A. Y., Siagian, J., Sitinjak, R. F., & Ivana, J. (2023). Pradigma Baru Pelayanan Publik Indonesia Dari Old Public Adminintration Menuju New Public Service. *Journal of Law & Policy Review*, *1*(1), 17–24.

//journal.mahesacenter.org/index.php/jlpr/article/view/92/pdf

Ivanna, J., Suherwani, E., Hodriani, H., & Iqbal, M. (2020). State Civil Apparatus Services (ASN) In Management of Population Administration In Medan Johor sub-district, Medan City. *Perspektif*, *9*(2), 228–235. https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3632

Lexi, & Moleong. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Rake Sarasin*, 54–68. https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en

Mangondi Simbolon, O., Margaretha Manullang, I., Syahfitri, N., Tumanggor, S. J., Eliza Purba, C., Meilini Saragih, S., & Ivanna, J. (2023). Implementation of Good Governance in Improving The Quality of Public Services in The Community. *Journal of Law & Policy Review*, *3150*(2024), 1–9. https://mahesacenter.org/https://journal.mahesacenter.org/index.php/jlpr/index

Melinda, I. Y., Asril, A., & Valentina, T. R. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Purus Kota Padang. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 95–105. https://doi.org/10.31947/jakpp.v1i2.5960

Nadeak, N. E., Ivanna, J., Depari, S. S., Simarmata, A. M., & Sihaloho, F. (2024). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Marindal I Kecamatan Patumbak. *Jurnal Ilmiah Kajian …*, *8*(6), 813–820. https://sejurnal.com/1/index.php/jikm/article/view/2455%0Ahttps://sejurnal.com/1/index.php/jikm/article/download/2455/2851

Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik

Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, *7*(2), 866–873. https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4556/http

Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, *4*(2), 1028–1034. https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794

Selia, M. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Wulanggitang Kabupaten Flores Timur*. Universitas Nusa Cendana.

Simamora, D., Girsang, M., Purba, T., & Ivanna, J. (2023). Otonomi Daerah daam Kerangka Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Journal of Social Science Research*, *3 (6)*(6), 8541–8555. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6962/5091

Sitorus, N. Z., Ivanna, J., Anggi, O., Kartika, I., Perdana, J., Simanjuntak, M. K., Pareak, Y., & Nadapdap, S. (2024). *Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Indonesia The Public Service Facilities and Infrastructure In Indonesia*. *3150*, 171–177.

Suaib, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *8*(2), 123–128. https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015

Susanti, S. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Undang-undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan