

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Manisha. "Program Studi Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Administrasi Pembangunan," n.d., 96.
- Arisandy, Yudha, Ardiyanto Ardiyanto, and Sasongko Sasongko. "EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA PROBOLINGGO." *Majalah Ilmiah DIAN ILMU* 17, no. 2 (May 20, 2018). <https://doi.org/10.37849/midi.v17i2.82>.
- Chrismonita, Verent Nadya, Dyah Adriantini Sintha Dewi, Suharso Suharso, and Budiharto Budiharto. "Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)." *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (December 20, 2020): 64–89. <https://doi.org/10.31603/burrev.3917>.
- Farhani, Atika, and M. Fachri Adnan. "EFEKTIVITAS PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PADUKO." *JESS (Journal of Education on Social Science)* 5, no. 1 (May 3, 2021): 66. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.300>.
- Prakoso, Cathas Teguh. "INOVASI LAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DALAM PERSPEKTIF" 9, no. 2 (2020): 16.
- Putri, Shelvya Sari Hakindra, and Husni Mubaroq. "EVALUASI PENERAPAN SIAKEL (SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KELURAHAN) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK," n.d., 7.
- Harianjaya, M dan Efendi, T. 2002. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ahmad, Badu. Dkk. 2013. *Modul Electronic Government*.

Ahmad, Ainur Rohman,dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Andersen, E. James, 1997, *Public Policy-Making, Third Edition*. New York, Holt, Rinchart and Winston.

Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e- Government*.

Malang: Bayumedia Publishing.

Arif, Saiful. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), hlm.11.

Atik, dan Ratminto. 2005 *Manajemen Pelayanan, disertasi dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Batinggi A dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan Indonesia*, Rinrka Cipta, Jakarta.

Brownedan Wildavsky. 2004. (dalam Nurdin dan Usman, 2004:70)

Bungin, Burhan. 2005. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.

Cambel J.P. *Riset dalam Efektivitas Organisasi*, Terjemahan Sahat Simamora, (Jakarta: Erlangga, 1989), hlm. 121.

Charles O. Jones. *Pengantar Kebijakan Publik*, Alih Bahasa Dwi Joko Supriyono.

Hani, Handoko T. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPF

Hakim, Lukman. (2006).*Banten dalam Perjalanan Jurnalistik*. Pandeglang: Divisi Publikasi Banten Heritage.

Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada

- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government in Action (Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia)*. ANDI, Yogyakarta
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Penerbit Nuansa, 2010), hlm. 101 102.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.34.
- Kumorotomo, Wahyudi & Subando Agus Margono. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*. Yogyakarta. Mahmudi, (2006). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Martani dan Lubis. (1987:55).*Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1993. *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: UGM press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar. Saryono, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*, Yogyakarta, Nuha Medika, 2010.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sianipar, J.P.,1998. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela Lijan Poltak. 2008. *Pelayanan Publik; Teori Kebijakan Dan Implementasi*, Cetakan I, Bumi Aksara, Jakarta
- Singarimbun, Masri dan
- Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*.Jakarta: LP3ES. Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta:CV. Haji Masagung 1994) hlm.16
- S.P. Siagian, *Manajemen*, Yogyakarta: Liberty, 1978.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2013 Suyanto, Bagong. (2005).*Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta :Rajawali Press.
- Winarno, Wing Wahyu. 2004. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Ayuningtyas Dumilah, 2014, *Kebijakan Kesehatan; Prinsip dan Praktik*, Grafindo Persada, Jakarta.
- Afan Gaffar. 2009. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU
- Abdul Wahab Solichin, 2001, *Analisis Kebijakan dan Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Bambang Sunggono, 1994, *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*, Jakarta: PT. Karya Unipress.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Emzir. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Leo Agustino, 2016 *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Liang Gie, 1992, *Administrasi Perkantoran Modern*, Cetakan ke-4, Penerbit Nur Cahya, Yogyakarta.
- Miriam Budiardjo.1999. *Dasar-Dasar Ilmu Politik* penerbit Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik (teori dan proses)*. Jakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Study Kasus*, Yogyakarta, CAPS
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.Citra Malang.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudjarwo. S. 2004. *Buku Pintar Kependudukan*, penerbit Grasindo Jakarta
- Syahrudin, 2019, *Implementasi Kebijakan Publik; Konsep, Teory dan Study Kasus*, Nusa Media, Bandung

Tahir Arifin, 2011, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, PT Pustaka Indonesia Press, Jakarta

Sunarka, 2015, *Pelayanan Administrasi Terpadu, Tesis Program Studi Administrasi Publik*, Program Pasca Sarjana Universitas Merdeka Malang, Malang

Humas Ombudsman. (2020). *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2019*.<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporantahunan-2019>

Rizqi Fajar Eko J, Mardiyono, Farida Nurani, *Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*
<https://media.neliti.com/media/publications/80185-ID-Implementasi-kebijakan-paten-pelayanan>.

Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
<https://pddi.lipi.go.id/triangulasi-pada-penelitian-kualitatif/>

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.