

## DAFTAR PUSTAKA

- “Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” [www.simpuh.kemenag.go.id](http://www.simpuh.kemenag.go.id). Diakses 29 September 2021.  
[https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan\\_63\\_03.pdf](https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf).
- “Maklumat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.” [www.dinasdukcapil.tasikmalaya.go.id](http://www.dinasdukcapil.tasikmalaya.go.id). Diakses 28 Juni 2021.  
<http://dinasdukcapil.tasikmalayakota.go.id/maklumat/>.
- “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”. [www.peraturan.bpk.go.id](http://www.peraturan.bpk.go.id). Diakses 28 September 2021.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Adji, Bayu. “Pemkot Tasikmalaya Luncurkan Layanan Go-Dok.” [www.nasional.republika.co.id](http://www.nasional.republika.co.id). Diakses 28 September 2021.  
<https://nasional.republika.co.id/berita/q1vou2463/pemkot-tasikmalaya-luncurkan-layanan-emgodokem>.
- Austin, Trecy. “Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako .” *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol 6, No. 1, 2021. Diakses 28 September 2021.  
<http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/1315>.

Diah, Titien Soelistyarini. “Pedoman Penyusunan Tinjauan Pustaka Dalam Penelitian dan Penulisan Ilmiah.” [www.academia.edu](http://www.academia.edu). Diakses 19 Juni 2021.

[https://www.academia.edu/7304163/Pedoman\\_Penyusunan\\_Tinjauan\\_Pustaka\\_dalam\\_Penelitian\\_dan\\_Penulisan\\_Ilmiah](https://www.academia.edu/7304163/Pedoman_Penyusunan_Tinjauan_Pustaka_dalam_Penelitian_dan_Penulisan_Ilmiah).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, *Data Pembuatan KTP 2021*, (Tasikmalaya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, *Indeks Kepuasan Masyarakat*, (Tasikmalaya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, *Jumlah Penduduk Kota Tasikmalaya 2021*, (Tasikmalaya: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya).

George Ritzer. *Teori Sosial Posmodern* diterjemahkan oleh Muhammad Taufik (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2010).

Hardani dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020).

[https://perpustakaan.gunungsitolikota.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/YjU0ZDA0M2M0ZjE5ZWZk3NWI0MGJhYmI2YWYyNmM1YTFINWE5Yg==.pdf](https://perpustakaan.gunungsitolikota.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YjU0ZDA0M2M0ZjE5ZWZk3NWI0MGJhYmI2YWYyNmM1YTFINWE5Yg==.pdf).

Kecamatan Kawalu *Jumlah Penduduk di Kecamatan Kawalu*. (Kecamatan Kawalu: Sekretaris Kecamatan Kawalu, 2021).

Kecamatan Kawalu. *Jenis Agama Masyarakat di Kecamatan Kawalu*. (Kecamatan Kawalu: Sekretaris Kecamatan Kawalu, 2021).

Kecamatan Kawalu. *Jumlah Kartu Keluarga di Kecamatan Kawalu*. (Kecamatan Kawalu: Sekretaris Kecamatan Kawalu, 2021).

Kecamatan Kawalu. *Jumlah RT dan RW di Kecamatan Kawalu*. (Kecamatan Kawalu: Sekretaris Kecamatan Kawalu, 2021).

Kecamatan Kawalu. *Profil Wilayah Kecamatan Kawalu*. (Kecamatan Kawalu: Sekretaris Kecamatan Kawalu, 2021).

Kecamatan Kawalu. *Tingkat Pendidikan Formal Masyarakat di Kecamatan Kawalu*. (Kecamatan Kawalu: Sekretaris Kecamatan Kawalu, 2021).

M, Asep Saefuloh. "Tidak Ada Tinta, Disdukcapil Kota Tasik Belum Cetak 1300 KTP-el." Diakses 7<sup>\*</sup> Februari 2022. <https://kabarpriangan.pikiran-rakyat.com/kabar-priangan/pr-1481963612/tidak-ada-tinta-disdukcapil-kota-tasik-belum-cetak-1300-ktp-el>.

Marwah, Siti Ritonga. Skripsi: "Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan." (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019). Hal. 8. Diakses 29 Juni 2021. <http://repository.uinsu.ac.id/7548/1/SKRIPSI.pdf>.

Maulidiah, Sri. Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)). (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014).  
<http://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>.

Mulyawan, Rahman. Birokrasi dan Pelayanan Publik. (Bandung: UNPAD Press, 2016).  
[http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2016/10/01bukuOK\\_opt.pdf#page=39&zoom=auto,-15,445](http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2016/10/01bukuOK_opt.pdf#page=39&zoom=auto,-15,445).

Nirmala, Dyah. Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS. (Semarang: Semarang University Press: 2012). 13.  
<https://repository.usm.ac.id/files/bookusm/B208/20170519022209-Statistik-Deskriptif-%26-Regresi-Linier-Berganda-dengan-SPSS.pdf>.

Nurdin, Ismail. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).  
<http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANA%20PUBLIK.pdf>.

Nuryadi dkk. Dasar-Dasar Statistik Penelitian. (Yogyakarta: Gramasurya :2017). 79.  
[http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar\\_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf).

Sarwono, Jonathan. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

[https://www.academia.edu/21354427/Metode\\_penelitian\\_kuantitatif\\_and\\_kualitatif\\_Jonathan\\_Sarwono](https://www.academia.edu/21354427/Metode_penelitian_kuantitatif_and_kualitatif_Jonathan_Sarwono).

Setjianingrum, Erna. Inovasi Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia. (Surabaya, Airlangga University Press, 2017).  
[http://repository.unair.ac.id/97698/2/24A\\_Inovasi%20Kebijakan%20Pelayanan%20Publik%20-%20Best%20Practice%20di%20Indonesia.pdf](http://repository.unair.ac.id/97698/2/24A_Inovasi%20Kebijakan%20Pelayanan%20Publik%20-%20Best%20Practice%20di%20Indonesia.pdf).

Sitorus, Monang. “Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai).” *Jurnal Borneo Administrator*, vol 5, no. 1, 2009. Diakses 28 September 2021.  
<http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/40>.

Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. Dasar Metodologi Penelitian. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).  
[https://www.academia.edu/31619603/Dasar\\_Metodologi\\_Penelitian](https://www.academia.edu/31619603/Dasar_Metodologi_Penelitian).

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. (Bandung: CV. Alfabeta, 2019).

Suparman. Pengantar Bootstrap dan Aplikasinya. (Yogyakarta: JPMIPA FKIP UAD Press :2010). <https://core.ac.uk/reader/42901153>.

Widana, Wayan. Uji Persyaratan Analisis. (Lumajang: Klik Media :2020). 47.  
<http://repo.mahadewa.ac.id/id/eprint/1413/1/BUKU%20UJI%20PERSYARATAN%20ANALISIS.pdf>.