

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Juriko. (2019). “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Dinillah, Kunco dkk. (2019). “Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor”.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febrian, Rifqy. (2020). “Analisis Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen”.
- Gumiar, Mulat. (2017). “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Pelayanan Terpadu Kecamatan Kutoarjo”.
- Hadiyati. (2014). “Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia”.
- Hanggraningrum, Hariyanti, dan Rudijanto. (2017). “The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan”.
- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartanto, Beni. (2018). “Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis”.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: UII Press.
- Isna, Alizar., dan Wardo. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- Kurniasih, dan Widowati. (2016). “Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang”.
- LAN. (2009). *Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.

- Leviyanto. (2018). “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”.
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Martono, Nanang. 2010. *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Purwokerto: Gava Media.
- Muryani, Anjarwani, dkk. (2017). “Service Quality in Public Sector Toward Surabaya Multi Media City (Case Study: Broadband Learning Center Services in Taman Prestasi, Surabaya City).
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Purba, Khairunsyah dkk. (2020). “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruane, Janet M., (2015). *Dasar-dasar metode penelitian: Panduan riset ilmu sosial*. Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Rusli, Zaili dkk. (2020). “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.
- Sellang, Kamaruddin dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media Partner.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi penelitian petunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial.

Sutopo, Achni. (2017). “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”.

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono dan Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Triguno. (1997). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Golden Rayon Press.

Waworundeng, Welly dkk. (2020). “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara”.

Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Winarsih, S. Atik dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yugantara, Arnando dkk. (2019). “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kelahiran Kabupaten Ogan Komering Ulu”.

Yulindaningtyas, Devi. (2015). “Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat”.

Sumber Lain

UU No.24 Tahun 2013 Pasal 1 tentang administrasi kependudukan

UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Website <http://disdukcapil.cilacapkab.go.id/> diakses pada tanggal 5 Januari 2021 pukul 15:44 WIB

Website <https://www.facebook.com/disdukcapilcilacap/> diakses pada tanggal 31 Januari 2021 pukul 11.45 WIB

Website <https://laporgub.jatengprov.go.id> diakses pada tanggal 31 Januari 2021 pukul 15.31 WIB