

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, D. S., & Abdillah, C. (2019). *Modul metode penelitian*. Tangerang Selatan : UNPAM PRESS
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Nasution, A. H., & Kartajaya, H. (2018). *Inovasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten : Penerbit Lakeisha.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., & others. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Ramdhan, M., & others. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., Arfandi, S. N., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, I. H. J., Sudrajat, M. H. A. S., & others. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa Cendekia.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Yogyakarta : Deepublish.
- Subarsono, A. G. (2021). *Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Jakarta Timur : Unj press.
- Supranto, J. (2011). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar", Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Winarso, W., & others. (2019). *Bisnis kreatif dan inovasi*. Yayasan Barcode.
- Yulia, farida, Lamsah, & Periyadi. (2019). *Buku Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish.

Jurnal dan Skripsi

- Adrima. (2020). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin*. 1–9.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30.
- Agustin, F. A. (2020). *Perbandingan Indeks Kepuasan Layanan Pembuatan Ktp Elektronik di Kecamatan Cilongok dan Kecamatan Purwokerto Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali. *Jurnal IPTA P-ISSN*, 5(1), 2017.
- Azhari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Fbm Worldwide. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 35–44.
- Baby Silvia Putri, L. K. (2017). Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–12. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/view/24/20>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Daeni, M. (2015). Mewujudkan Good Local Governance Melalui Strategi Indeks Kepuasan Pelayanan Pada Birokrasi Publik. *Serat Acitya*, 4(2), 95.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Dharma, A. D. S. (2015). Keberagaman Pengaturan Batas Usia Dewasa Seseorang untuk Melakukan Perbuatan Hukum dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. *Repertorium*, 2(2).
- Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).

- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and M. F. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180. 3(September), 171–180.
- Hanafi, A. S., Almy, C., Majid, M. S. A., Kuala, U. S., Manajemen, M., Tgk, J., & Aceh, K. B. (2018). Tingkat kepuasan siswa terhadap inovasi sistem pelayanan publik (pembayaran spp online). *Journal on Information Systems, Technology of Information and Communications*, 1(1), 1–12.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Laksana, F. F., & Suyoto, S. (2019). Pengukuran Kualitas Ux Website Menggunakan Sus. CESS (*Journal of Computer Engineering, System and Science*), 4(2), 138-144.
- M Syukran, M. S. (2020). *Inovasi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Pengelolaan Ruang Publik*.
- Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.
- Murtadho Alfajrin, Irfan. (2019). *Hubungan Antara Kepemimpinan Walikota Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Korelasi Pada Pelayanan Umum di Disdukcapil Kota Palembang)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Nasution, S., & Hotmaria, D. (2022). Pengembangan Inovasi Kabupaten Bogor untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. *Bina: Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(1), 1–22.
- Ningtyas, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 119-129
- Nurriszka, R. H., & Saputra, W. (2011). Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(01), 11-19
- Oja, H. (2017). Dinamika Good Local Governance Dalam Kerangka Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 6(1), 1–16.

- Ria, D., & Adnan, M. (2019). Direkam di Sekolah, Sweet Seventeen, KTP-el ku Datang: Inovasi Pemerintah Kota Surakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(02), 41–50.
- Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik. In *Syntax Literate :Jurnal Ilmiah Indonesia* (Vol. 5, Issue 5, pp. 1–9).
- Siana, N. M. (2017). Tolok Ukur Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 4(2), 75-80.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sitorus, M., & others. (2009). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1).
- Situru, M. J. (2022). *Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61–70.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM*, 7(1), 27–37.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Surya, I. (2019). *Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Samsat di Batoh Banda Aceh*.
- Tobing, A. L. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Ktp-Elektronik Di Kecamatan Aek Natas. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 5(1), 137-147.
- Wahida. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di

Kecamatan Panakkukang Kota Makasar. *Skripsi*, 1(105640 0854 10)

- Wahyu, A. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang*, 96.
- Warella. (2010). Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik. *Dialogue*, 1(1), 85–107.
- Yudianto, B., & Harahap, R. H. (2015). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan lelang pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) Medan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 5(2), 111-131
- Yuliana, S., Norisanti, N., & Mulia, F. (2019). Peran Kualitas Pelayanan dengan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(2), 356–364.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pdam Bandarmasih di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 1–18.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Zulfikar, A. M., Mappamiring, M., & Nasrulhaq, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1194–1214.

Sumber lain

- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). *Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS*.
- Data Peserta Didik Semester 2022/2023 Ganjil*. Diakses pada 25 Oktober 2022 dari <https://dapo.kemdikbud.go.id/pd/1/030000>
- KBBI. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]. Diakses pada 25 Oktober 2022 dari <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- KBBI. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]. Diakses pada 25 Oktober 2022 dari <https://kbbi.web.id/publik>
- KBBI. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]. Diakses pada 25

Oktober 2022 dari <https://kbbi.web.id/inovasi>

Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. (2018). *Indeks Kepuasan Masyarakat. XII*, 51–63.

Kusnandar, Viva Budy. (2022). Nama di KTP Minimal 2 Kata, Berapa Penduduk yang Wajib Punya KTP?. Diakses pada 25 Oktober 2022 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/24/nama-di-ktp-minimal-2-kata-berapa-penduduk-yang-wajib-punya-ktp>

