

DAFTAR PUSTAKA

- Ababneh, R., & Alrefaie, L. (2022). Evaluating the quality of public administration institutes' websites in the Arab world. *Global Knowledge, Memory and Communication, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2021-0208>
- Abror, M. D., & Hidayah, L. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.4396>
- Astuti, W., & Setiawan, I. (2024). Efektivitas Implementasi Migrasi Kartu Tanda Penduduk Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur, Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 9(1), 47–60.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. *Gadjah Mada University, Yogyakarta*.
- Firmansyah, Moch. A., & Anisykurlillah, R. (2016). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>
- Furqan, A. C., Wardhani, R., Martani, D., & Setyaningrum, D. (2020). The effect of audit findings and audit recommendation follow-up on the financial report and public service quality in Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 33(5), 535–559. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2019-0173>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413–423.

- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411–430. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>
- KEP/25/M.PAN/2. (2004). Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. In *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara* (Vol. 7, pp. 7–8).
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*.
- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1310–1318.
- López-Lemus, J. A. (2023). ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(4), 1143–1164. <https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2021-2753>
- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. VI(1), 1–18.
- Meilinda, S. D. (2022). *Pengukuran Kualitas Layanan Informasi Website Berbasis Digital*. 6(2), 87–96. <https://doi.org/10.23960/jasp.v6i2.94>
- Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7. (2003). *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Issue IX, p. 55).
- Menpan Nomor KEP/26/M.PAN/2. (2004). *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.1017/S0020818300016271>
- Mohamed, B., & Azizan, N. A. (2015). Perceived service quality's effect on patient satisfaction and behavioural compliance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(3), 300–314. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2014-0074>
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Unimal Press.
- Nguyen, T. V, Bach, T. N., Le, T. Q., & Le, C. Q. (2017). Local governance, corruption, and public service quality: evidence from a national survey in Vietnam. *International Journal of Public Sector Management*, 30(2), 137–153. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0128>

- Ningsih, K. S., Frinaldi, A., Ilmu, M., Publik, A., Ilmu, F., & Universitas, S. (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>
- Nurhamzah, F. (2023). *Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Nurmalasari Intan, Afifuddin, A. Z. A. (2019). Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 99–103.
- Oktora, K., Sari, E. M., & Sudrartono, T. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 412–423.
- Pasya, M. K. M., Soesilo, S., & Suryaman, W. (2024). Pengaruh Pelayanan Online oleh Disdukcapil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 80–84.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4, 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Permendagri No 2. (2023). *Tentang Perubahan Atas Permendagri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*.
- Permendagri Nomor 7. (2019). *Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*.
- Permendagri Nomor 72. (2022). *Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*.
- PERMENPAN No. 14. (2017). Tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. In *Experimental Cell Research* (Vol. 94, Issue 2, pp. 459–464). [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Pinasthika, B. T., Zuhri, A., & Sari, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Badan Layanan Umum (BLU) Bidang Pendidikan Universitas selama Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 20(1), 55–67.
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M., & Keramida, E. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens'

- demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *The TQM Journal, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0274>
- Ramakrishnan, S., Wong, M. S., Chit, M. M., & Mutum, D. S. (2022). A conceptual model of the relationship between organisational intelligence traits and digital government service quality: the role of occupational stress. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1429–1452. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2021-0371>
- Romadhon, F., & Lathifah. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Menggunakan Metode SWOT. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 3(1), 20–26.
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14–21.
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10.
- Sugandini, A. S., & Novaria, R. (2024). Peningkatan Literasi Digital Masyarakat Kelurahan Keputran Kecamatan Tegalsari Melalui Pengoptimalisasian Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 2(2), 252–262.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*, 15(2010).
- Sukur Suleman. (2019). Kualitas pelayanan e-ktp. *Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Undang-Undang No 25. (2009). *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 23. (2006). *Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Utomo, T., & Anggara, O. F. (2020). Tingkat kesiapan teknologi (technology readiness) dalam bekerja pada petani garam di pulau Madura. *Jurnal Pembangunan Pedesaan*, 3(1), 20–29.

- Yang, Y. (2018). Is transparency a double-edged sword in citizen satisfaction with public service? Evidence from China's public healthcare. *Journal of Service Theory and Practice*, 28(4), 484–506. <https://doi.org/10.1108/JSTP-06-2017-0102>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

