

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Daryanto & Setyobudi, L. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Depdagri-LAN. (2007). *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu*. LAN.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. (2021). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2021*. Disdukcapil Kota Depok.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. (2021). *Buku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Tahun 2021*. Disdukcapil Kota Depok.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Gajah Mada University Press.
- Fitzsimmons, J. A. and M. J. F. (2011). *Service Management: Operations, Strategy and Information Tecnology Third edition* (Third). McGraw-Hill Book Co.
- Goetsch, David L., S. D. (2014). *Quality Management fot Organizational Excellence: Introduction to Total Quality Seventh Edition* (Seventh). Perason Education Limited.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju.
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Ditjen Dukcapil.
- Kumorotomo, W. (1996). *Akuntabilitas birokrasi publik: sketsa pada masa transisi*.
- Lincoln, Yvona S., & E. G. G. (1985). *Naturalistic Inquiry Research*,. Sage Publication.
- Lovelock, C.H. & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen

Perusahaan Yogyakarta YKPN.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua (Dua)*. UPP STM YKPN.

Marshall, Catherine, G. B. R. (2005). *Designing Qualitative Research Second Edition*. Sage Publications, International Educational and Professional Publisher.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.

Minahasa, T. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.

Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.

Negara, L. A. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.

Patton, M. Q. (1987). *Qualitative Evaluation Methods*. Sage Publications, Philosophy of Education 1995.

Ratminto dan Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.

Saefullah, H. A. D. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif/Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. AIPI dan PK2W Lemlit UNPAD.

Salim, G. M. and W. S. A. (1992). *The Manager Monitor. Rediscovering Public Services Management*. McGraw-Hill Book Co.

Sasser, W.E., Olsen, R.P. & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of Service Operations*.

Sekarang, U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat.

Sellang, K. & dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media.

Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia (B. Bungin (ed.))*. Penerbit Kencana.

- Silaban, H. (2015). *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. & dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Stainback, S. & S. W. (2008). *Understanding & Conducting Qualitative Research*. Kendall Hunt Publishing Company Dubuque Iowa.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip total quality service*. Penerbit Andi.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Teravon Press.
- Wasistiono. (2002). *Kapita Selekta Penyelenggara Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Zainuddin. (2016). *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Penerbit Ombak.

Jurnal

- AbouZahr, C., de Savigny, D., Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., & Lopez, A. D. (2015). *Civil registration and vital statistics: progress in the data revolution for counting and accountability*. *The Lancet*, 386(10001), 1373–1385.
- Adebayo, A. F. (2022). *Evaluation of Service Delivery in Local Government Administration in Nigeria*. *International Journal of Law, Government and Communication*, 7(29), 108–117.
- Almeida, R. M., & Soares, L. B. (2022). *A percepção dos usuários sobre o atendimento dos serviços de registro civil*. *Revista de Gestão Social e Ambiental (RGSA)*, 16(3), 78–91.
- Angkat, K. M., Kadir, A., & I. (2016). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7, 33–48.
- Ardiansyah, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Syntax Transformation*, 2, 423–432.
- Aziz, F. (2018). *Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan*

dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*, 2, 79–93.

Harbitz, M., & Tamargo, M. (2009). *The Significance of Legal Identity in Situations of Poverty and Social Exclusion: The Link between Gender, Ethnicity, and Legal Identity*. Inter-American Development Bank.

Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 365–370.

Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7, 28–34.

Mahapatra, P., Shibuya, K., Lopez, A. D., Coullare, F., Notzon, F. C., Rao, C., & Szreter, S. (2007). *Civil registration systems and vital statistics: successes and missed opportunities*. *The Lancet*, 370(9599), 1653–1663.

Masso, A., Singkoh, F., & Sumampaw, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1.

Mikkelsen, L., Phillips, D. E., AbouZahr, C., Setel, P. W., de Savigny, D., Lozano, R., & Lopez, A. D. (2015). *A global assessment of civil registration and vital statistics systems: monitoring data quality and progress*. *The Lancet*, 386(10001), 1395–1406.

Oktari, D. M. (2020). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipi Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 65.

Setel, P. W., Macfarlane, S. B., Szreter, S., Mikkelsen, L., Jha, P., Stout, S., & AbouZahr, C. (2007). *A scandal of invisibility: making everyone count by counting everyone*. *The Lancet*, 370(9598), 1569–1577.

Simanjuntak, P. A. R., & Sihalo, R. M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(3), 3626–3636.

Tuju, M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi

Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2.

Turner, M., & Hulme, D. (1997). *Governance, Administration and Development: Making the State Work. Public Administration and Development*, 17(1), 1–16.

Yunita, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 5, 364–372.

Zahra, A. M., & Sari, R. P. (2023). *Analysis of the Quality of Public Services at the Population and Civil Registration Office of Padang City. Technium Social Sciences Journal*, 44, 308–320.

Website

<https://megapolitan.antaranews.com/berita/246513/disdukcapil-depok-kenalkan-layanan-online-silondo-bermula> (Diakses pada 10 April 2025)

<https://www.adainfo.id/layanan-cod-disdukcapil-depok-bisa-antar-e-ktp-dan-kia> (Diakses pada 10 April 2025)

<https://www.radardepok.com/metropolis/94614246768/inovatif-disdukcapil-depok-bikin-program-fastaraga-26-balita-di-kelurahan-pondok-jaya-langsung-dapat-akta-kelahiran> (Diakses pada 11 April 2025)

<https://ruzka.republika.co.id/serba-serbi/1674839539> (Diakses pada 11 April 2025)

<https://ruzkaindonesia.id/posts/318996/disdukcapil-depok-kembangkan-aplikasi-baru-yakni-sepakat-akses-layanan-akta-kematian> (Diakses pada 12 April 2025)

<https://ruzkaindonesia.id/posts/508405/disdukcapil-depok-punya-program-jemput-bola-urus-dokumen-kependudukan-untuk-lansia-orang-sakit-dan-disabilitas> (Diakses pada 10 April 2025)