

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Bachri, Bachtiar S. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif." *Teknologi Pendidikan* 10 (2010): 46–62.
- Dr. H. Rachmat, M.Si. *Manajemen Strategik*. Pustaka SETIA Bandung, 2014.
- Fajriansyah, M.Rizki, Isnati. *Manajemen Strategik Intisari, Konsep &Teori*. Yogyakarta: ANDI, 2019.
- Hardiyansyah. "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya." *Gava Media* (2011): 250.
- Mursyidah, Lailul. Ilmi Usrotin Choiriyah. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, 2020.
- Prof.Dr.Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA CV, 2013.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Graha Ilmu, 2006.

JURNAL DAN SKRIPSI:

- Abdussamad, Juriko. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (2019): 73–82.
- Agustina, Amelia Diah dan Ismiyati. "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy." *Economic Education Analysis Journal* 2, no. 1 (2019): 18–23.
- Agustina, Rina. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran." *eJournal Administrasi Negara* 3, no. 4 (2015): 1033–1047.
- Andi, Muhammad Septiadi. "Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung." *Journal of Sunan Gunung Djati State Islamic University(UIN)* 1, no. 1 (2019): 71–86.
- Angkat, Koko Mulyanto, Kadir Abdul, and Isnaini. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 7, no. 15 (2017): 33–48.

Asri, Nia Paradita, and Fitrotun Niswah. "Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Program Pelayanan Aministrasi Dan Perijinan Terpadu Dan Cepat (PASTI TEPAT) Di Kantor Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban Nia Paradita Asri S1 Ilmu Administrasi Negara , Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu S." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 1, no. 1 (2020): 1–9.

A. Ummul Arawiyah. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bulukumba. *Universitas Muhammad Makassar*. 2022.

B. Damopolii, Damaira Islamiati. "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Kotamobagu." *IPDN* 21, no. 1 (2020): 1–9.

Dahmiri, Vera Suzana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi) (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi) DAHMIRI*)." *Jurnal Online Universitas Andalas* (2008): 176–185.

Difinubun, Salim. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke Di Era New Normal." *Jakd* 01, no. 01 (2022): 11–20.

Dimiyati, Azima, Devi Ratnasari Togatorop, and Selvi Diana Meilinda. "Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung." *Wacana Publik* 14, no. 02 (2020): 57–67.

Emilia, Elin Kandou. "Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan." *Jesya* 6, no. 2 (2023): 1761–1771.

Eriswanto, Elan, and Ade Sudarma. "Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi." *Seminar Nasional dan The 4th Call For Syariah Paper (SANCALL) 2017* 1, no. 1 (2018): 379–395.

Febrian, Rifqi, Program Magister Manajemen, Universitas Ahmad, dan Dahlan Yogyakarta. "Kabupaten Kebumen Analysis of Quality of Electronic Ktp Service To Community Satisfaction In." *Emba* 8, no. 1 (2020): 894–902.

Eko, Harius Saputro. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Profesional FIS UNIVED* 2, no. 1 (2015): 17–30.

- Heryana, Ade. "Informan Dan Pemilihan Informan Pada Penelitian Kualitatif." *Informan dan Pemilihan Informan pada Penelitian Kualitatif* 25, (2018): 1–14.
- Khastelia, Nurul Hartomo. "JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) Vol. 4 No. 1, 2020" 4, no. 1 (2020): 200–207.
- Kriekhoff, Shella, and Elisabeth Riupassa. "Analisis Penetapan Harga Jual Produk Kerajinan Perahu Cengkeh Pada Pengarjin Cengkeh Di Kampung Waemahu Desa Latulahat Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon." *Jurnal Maneksi* 6, no. 1 (2017): 7–14.
- Kunta, Heriawan Abdullah, and Rina Susanti Hartono. "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi." *Governance* 9, no. 2 (2021): 1–21.
- Maria Stella, Abd. Rohman. "Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8, no. 2 (2019): 12–19
- Prihastono, Endro, Dosen Fakultas, Teknologi Informasi, and Universitas Stikubank. "Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Officer (CSO)" *Dinamika Teknik* (2012): 14–24.
- Putri, Dwi Wardiani, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu, Sosial Dan, Ilmu Politik, and Universitas Andalas. "Strategi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Padang Pariaman" (2019).
- Rahayu, Ika Puji, Hardi Warsono, and Ida Hayu Dwimawanti. "Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang Oleh :". *Journal of Public Policy and Management Review* (2014): 1–10.
- Rengifurwarin, Zainal Abidin. "Analisis Profesionalisme Pelayanan Publik Pada Departemen Kependudukan Dan Sipil Pendaftaran Kota Ambon" , *Jurnal Internasional Sains dan Masyarakat*, (2020): 1–22.
- Rusli, Zaili, Meyzi Heriyanto, Fakultas Ilmu, Ilmu Politik, Universitas Riau, Kampus Bina, Widya Jl, H R Soebrantas, and Panam Pekanbaru. "Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El)" 16 (2020): 66–76..
- Sukmaida, Eka, Komalasari Mahasiswi, Dan Dosen, Ilmu Administrasi, and Fisipol Uir. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai." *Journal.Uir.Ac.Id* (2014): 141–159.
- Sukmawati, Hanna. Titis Eka Gusti. Eka Yusmanisari. "Hubungan Sikap Petugas

Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan.”
Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia 7, no. 1 (2022): 90–101.

Suleman, Sukur. “Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan.” *Jurnal Administrasi Publik* Vol.5, no. No.1 (2019): 3.

Yayat, Rukayat. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (KIMIA)*, no. 2 (2017): 56–65

Yudi Sanjaya, “Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP pada Masa Pandemi di Kabupaten Luwu Timur,” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. 2 (2021):

INTERNET:

Admin. “Kota Bukittinggi.” *WIKIPEDIA*. Last modified 2023. https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bukittinggi. “Website Pemerintahan Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat.” Last modified 2023. <https://www.bukittinggikota.go.id/>.

Bukittinggi, Disdukcapil Kota. “No Title.” *Admin*. Last modified 2023. <https://dukcapil.bukittinggikota.go.id/>.

DOKUMEN:

UU No.24 Tahun 2013: 1–25 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Bukittinggi No.9 Tahun 2015 Tentang Pencabutan Peraturan

Daerah Kota Bukittinggi No. 2 Tahun 2013 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.