

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Darim, "Manajemen Perilaku Organisasi dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Kompeten," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1.1 (2020) <<https://pasca.jurnalikhac.ac.id/index.php/munaddhomah/article/view/29>>
- Aisha Shafira Ariani dan Argo Pambudi, "Pengaruh Penerapan *E-government* terhadap kualitas Layanan Publik di Kabupaten Sleman," *Journal of Public Administration Research* 7.2 (2023) <<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar/article/view/20685>>
- Alyssa Fadillah Suri. "Efektivitas Inovasi SI RANCAK Dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Dan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Institut Pemerintahan Dalam Negeri", *Skripsi*, (Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2023).
- Amelia Diah Agustina dan Ismiyati, "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek *Tangible, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Responsiveness*," *Economic Education Analysis Journal* 8.3 (2019) <<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/34953/14727>>
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 1*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Binthi Nur A'Ini dan Eva Hany Fanida, "Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (SEDUDO) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk," *Jurnal Politika*, 11.3 (2023), 1-2 <<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/52980/42633>>
- Burhan Bungin. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana: Jakarta. Hal 80.
- Data BPS Kota Padang. Badan Pusat Statistik Kota Padang (<https://padangkota.bps.go.id/id>).
- DeLone, William H., dan Ephraim R. McLean, 2003, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4. <https://eli.johogo.com/Class/p7.pdf>.
- Djoko Susanto, "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Siste Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) di Kelurahan Semampir," (Skripsi Universitas Kediri, 2021)
- Ersyad, Muttaqien., Deden, Ramdan, " Konsep Komunikasi J urgen Habermans dalam Ide Demokrasi Deliberatif dan Tindakan Komunikatif," *Jurnal Ilmu*

Komunikasi 7.1 (2018).
 <<https://journal.unpas.ac.id/index.php/linimasa/article/download/6067/2770>>

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016).

Heryanto Monoarfa, “Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan,” *Jurnal Pelangi Ilmu* 5.1 (2012). <<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>>

Ibrahim Amin, “Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya”, (Bandung: Mandar Maju, 2008) hal 38 (Dalam Skripsi Subhan Suaib, ‘Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan’ (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021).

Intan Fitri Pritami dan Syamsir, “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna SIRANCAK Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang,” *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.2 (2023) <<https://jptam.org/index>. >

Jamaluddin Ahmad, “Perjalanan Old Public Administration (OPA) New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) menuju Manajemen Publik Kelas Dunia,” *Jurnal Ilmiah Pemerintahan (PRAJA)* 1.1 (2023). <<https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/155/88>>

Ketut Swarjana. 2022. *Populasi Sampel, Teknik Sampling dan Bias dalam Penelitian*. Andi: Yogyakarta.

Krisman Damanik et al., “Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Sosial* 5.2 (2024), 77 <<https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2>>

Lidya Stefani Wara, et.al, “Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara,” *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing “GOODWILL”* 12.1 (2021) <<https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraithinformatika/article/download/914/705/>>

Mardalis. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Bumu Aksara; Jakarta, (2006).

Muh Askal Basir, “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, *Skripsi*, (Universitas Muhammadiyah Button Sulawesi Tenggara, 2022).

- Muhammad Rafiq et al., “Transformasi *Public Service Delivery* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang,” *Jurnal Mediasosian* 7.1 (2023) <<https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/download/4531/2917>>
- Muhammad Reza Saputra et al., “Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang” *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Elektro, dan Komputer*, 2.3 (2022), 226-235 <<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id>>
- Mutiara Ramadhani et.al., “Implementasi Program Sirancak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Meningkatkan Layanan Berbasis Digital,” *Journal of Management and Social Sciences* 1.1 (2023), 1-13 <<https://jurnal.aksaraglobal.co.id>>
- Nina Rahmayanty, “Manajemen Pelayanan Prima”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) hal 3 (Dalam Skripsi Geni Prayogi, ‘Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam’ (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).
- Nurdin, Ismail, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019)
- Nuriyanto, “Penyelenggara Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudah Berlandaskan Konsep *Welfare Store*,” *Jurnal Konstitusi* 11.3 (2014) <<https://media.neliti.com/108607>>
- Nuradhawati, Rira. 2019. *Dinamika Sentralisasi dan Desentralisasi di Indonesia*. Jurnal Magister Ilmu Pemerintahan . Volume 02. Nomor 01.
- Oktari Viandari, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *E-government Depok Single Window (DPW)* menggunakan metode *E-govqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*,” Skripsi, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)
- Oktavia Rahayu dan Hasbullah Malau. “Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan SIRANCAK Berbasis Online Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat,” *Journal of Public Administration Studies* 2.4 (2023), 349-355 <<https://www.researchgate.net/publication/377091403>>
- Saifuddin Azwar. *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Sulaiman, Aimie, “Memahami Teori Konstruksi Sosial dari Peter L. Berger dan Thomas Luckman,” *Jurnal Society*, 7.1, 2016 <
<https://media.neliti.com/media/publications/268161-memahami-teori-konstruksi-sosial-peter-l-1e36a954.pdf>>
- Taufiqurokhman, T., & Satispi, *Teori dan perkembangan manajemen publik*. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018)
- Tri Puspita Sari, et.al, “Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya,” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis 1* (2020) <
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/29639/pdf>>
- Utari Wulandari dan Jhon Simon, “Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan,” *Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa*, 5.1. (2019) <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id>
- Widyastuti, Ika, *Kualitas Pelayanan Publik* (Sumatera Barat: Mafy Media Literasi Indonesia, 2024)
- Yayat Rukayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu,” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Publik (JIMIA)* 11.2 (2021).
 <<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3512814>>