

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitia Suseno Putro, B. (2021). *PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINITRASI KEPENDUDUKAN* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD" APMD").
- Afifah, N., Lestari, D. A., & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 45–52.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Karningsih. (2023). Hubungan Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 193–217.
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Pedoman Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Kemendagri.
- KemenPAN-RB. (2020). *Laporan Tahunan Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Kusuma, A. (2021). "Hubungan Antara Jaminan Layanan dan Kepuasan Pelanggan di Sektor Publik." *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 23-34.
- Lestari, P. (2022). "Peran Empati dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 18(1), 45-56.

Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustofa, M. F., Afifuddin, A., & Hayat, H. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 14(3), 14-26.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Prasetyo, D. (2019). "Daya Tanggap Pelayanan Publik dan Dampaknya pada Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(3), 56-67.

Pratama, A., & Sari, D. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 45-57.

Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12).

Putri, F. (2021). Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 9(1), 34-42.

Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1).

Septiadi, M. (2022). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Era 4.0. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 23–34.

SEPTIADI, Y. T. (2022). *PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI ONLINE DISDUKCAPIL DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT* (Doctoral dissertation, IPDN).

Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyowati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(3), 56-66.

Widyastuti, R. (2018). Analisis Hambatan Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 21-30.

Wijaya, H. (2020). "Pengaruh Bukti Fisik pada Tingkat Kepercayaan Pelayanan Publik." *Jurnal Ekonomi dan Administrasi*, 21(3), 88-94.

Wulandari, T., & Prasetyo, B. (2022). "Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Online di Wilayah Perkotaan." *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 7(1), 19-28.