

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomopress.
- Miles, B. Mathew., Huberman, A. Michael dan Saldana, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, Edition 3. Usa: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, Ui-Press.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z & Laksana, M.W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Nurdin.I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Sinabela, L. P, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal:

- Ervan, N. A. (2022). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Online Anywhere Service (Oase) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). Diakses dari <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/6817> tanggal 11 Desember 2022.
- Heldi, H. (2020). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), hlm 7-20. Diakses dari <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/41>. Tanggal 23 November 2022.

Megawati, I., & Prayogo, E. D. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Bidang Pendaftaran Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*. 2(1), hal.15-19. Diakses dari <https://journal.umpr.ac.id/index.php/restorica/article/view/1016> Tanggal 23 November 2022.

Nim, R. C. D. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pontianak. *Governance, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1). Diakses dari <https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/view/1475> Tanggal 23 November 2022..

Setiawan, A. D., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tertib Administrasi (Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang). *Jurnal Respon publik*. 16 (05), hlm 27-32. Diakses dari <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/15374/11577>. Tanggal 25 Oktober 2022.

Hardiansyah, N., Triyanti, D. P. B., & Subadi, W. (2020). KUALITAS PELAYANAN DILIHAT DARI ASPEK RELIABILITY DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATANSIPIL KABUPATEN BARITO TIMUR. *JAPB*, 3(2), 373-383. Diakses dari <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/284>. Tanggal 23 November 2022.

Undang-Undang:

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 Tentang Sistem Berbasis Elektronik Pemerintahan Provinsi Jawa Timur.

Peraturan Bupati Malang Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.