

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik* (2 ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggraeni, M. H., & Muhsin. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 634–649. Diambil dari <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj%0D>
- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 33–48. Diambil dari <http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/1260/1232>
- Batam, D. K. dan P. S. K. (2016). Tugas dan Fungsi. Batam: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Diambil dari <https://disdukcapil.batam.go.id/tugas-dan-fungsi/>
- Dahlan, F., & Madjodjo, F. (2020). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Tidore Kepulauan. *INDONESIA ACCOUNTING JOURNAL*, 2 (2), 196–203. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/iaj/article/view/31212/29953>
- Dedi Epriadi, U. H. (2020). Upaya Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal di Kabupaten Tebo. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 5, 33–42. Diambil dari <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik/article/view/2416>
- Dhiyanto. (2020, Oktober). Layanan di Disdukcapil Terkendala Penyebabnya... *Batam Pos*. Diambil dari <https://batampos.co.id/2020/10/06/369412/>
- Harta, R., & Diana, B. A. (2017). Etos Kerja Profesionalisme Dalam Penyelenggaraan Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(1), 103–108. Diambil dari <http://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/13549/6362>
- Hidayah, K., Kusumaningrum, M., Wismono, F. H., & Amarullah, R. (2018). Aktualisasi Budaya Inovasi Pada Organisasi Sektor Publik. *jurnal borneo administrator*, 14(3). Diambil dari <https://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/402>
- Ikhsan, M. (2018, April 18). Disdukcapil Batam Gesa Pencetakan e-KTP Yang Menumpuk. *BatamNews*. Diambil dari <https://www.batamnews.co.id/berita-31008-disdukcapil-batam-gesa-pencetakan-ektp-yang-menumpuk.html>

- Junaidi. (2020). Aktualisasi Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. *ASIA-PACIFIC JOURNAL OF PUBLIC POLICY*, 6(1), 8–18. Diambil dari <https://journal.stianasional.ac.id/index.php/humanis/article/view/22/88>
- Kepulauan Riau, P. (2019). Hasil Penilaian Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Diambil 16 Januari 2020, dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--hasil-penilaian-survei-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>
- Kota Batam, D. K. dan P. S. (2021). struktur organisasi. Batam: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Diambil dari <https://disdukcapil.batam.go.id/struktur-organisasi/>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015a). *Manajemen Pelayanan Publik*. (B. A. Saebani, Ed.) (1 ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015b). *Manajemen Pelayanan Publik*. (M. S. Dr. Beni Ahmad Saebani, Ed.) (1 ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurcholis, H., Enceng, & Ittihad Amin, Z. (2015). *Administrasi Pemerintahan Daerah* (2 ed.). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *konstitusi*, 11(3), 437. Diambil dari <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (4 ed.). Bandung: Alfabeta Bandung.
- Rihardi, S. A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). EFEKTIVITAS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DENGAN SIKDES (SISTEM INFORMASI KONEKTIVITAS DESA) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1), 70–81.
- Setiawati, B. (2016). Peran Budaya Organisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2 (4), 182–185. Diambil dari <https://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Simangunsong, T., & Sutrisno, E. (2021). Pengembangan Kompetensi Sosiokultural Aparatur Sipil Negara pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 24 (1), 80–110.
- snw. (2020, Februari 23). Kesulitan Urus e-KTP di Batam, Warga Pilih Tawuran

dengan Pegawai Disdukcapil Kota Batam. *BatamNews*. Diambil dari <https://www.batamnews.co.id/berita-59287-kesulitan-urus-ektp-di-batam-warga-pilih-tawuran-dengan-pegawai-disdukcapil-kota-batam.html>

Soetrisno, E. (2019). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22 ed.). Bandung: Alfabeta Bandung.

Thoha, M. (2017). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. (M. Thoha, Ed.) (1 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

