

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Mursyidah, L., & Ilmi Usrotin, C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Pustaka Setia.

Jurnal Penelitian

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 6(4), 1482–1486.
- Isbandono, P., & Pawestri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 48–54.
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika*, 5(2), 419–427.
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 99–107.
- Tude, N. E. S., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1–10.
- Utara, R., Muhammad, A. S., & Okparizan. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga. *Student Online Journal*, 3(615–622).

Situs Web

- Lumbantobing, B. (2021). *KESAL Urus Dokumen Kependudukan, Warga: Tiap Hari Antrean Habis Suruh Datang Lagi Besok, Gitu Terus!* TribunBatam.id. <https://batam.tribunnews.com/2021/08/26/kesal-urus-dokumen-kependudukan-warga-tiap-hari-antrean-habis-suruh-datang-lagi-besok-gitu-terus>
- Lumbantobing, B. (2022). *Warga Datangi Disdukcapil Batam Sejak Pagi, Paling Banyak Urus Akta Lahir.* TribunBatam.id. <https://batam.tribunnews.com/2022/01/19/warga-datangi-disdukcapil-batam-sejak-pagi-paling-banyak-urus-akta-lahir>

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Peraturan Wali Kota Batam Nomor 17 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Wali Kota Batam Nomor 78 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah,

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dokumen Disdukcapil Kota Batam

Profil dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam Tahun 2022

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam Tahun 2022

Jumlah Peralatan dan Kelengkapan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam Tahun 2022

Jumlah Pegawai Pelaksana Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam Tahun 2022