

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Memgukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Gorontalo Utara* (T. A. Marlin (ed.); 1st ed.). Insan Cendekia Mandiri.
- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas* (Tangerang (ed.); 2nd ed.). Universitas Terbuka.
- Arista, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (1st ed.). Deepublish.
- Budiharjo. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Kantor Kelurahan Binong. *SPEKTRUM*, 14(1), 36–55.
- Daga Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas, Produk Dan Kepuasan Pelanggan Global*. Global RCI.
- Dian Kusuma, W. (2020). *Pengujian Hipotesis* (A. Wulandari (ed.); 1st ed.). LPPM.
- Engkus, Mulianingsih, Sunasih, Lestari, & Tri Tika Ayu. (2021). The Quality Of E-KTP Service In Clibeneung Kaler Subdistrick At Bandung Municipality Indonesia. *Public Administration Study*, 1(2), 43–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/ijss.v1i2.135>
- Firmansyah Farid & Haryanto Rudi. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (Fauzi Ahmad (ed.)). Duta Media Publishing.
- Hartini Podungge. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Quality Of E-KTP Service In The District Office Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan*, 2(1), 1–10.
- Iskndar. (2008). *Metodologi penelitian pendidikan dan sosial : (kuantitatif dan kualitatif)* . GP Press
- Kurniawan, P. H., & Erlinda, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Duta Karya Indo Perkasa Batam. *Ekonomi Bisnis*.
- Mukarom, Z. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Muhsin, Z. K. P. P. D. P. e-K. di D. K. dan P. S. K. T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e -KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. *STISIPOL P12*, 3(1).
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (1st ed.). UNPAD PRESS.
- Nasution, A. H. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. FISIP UIN Sunan Giri.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.); 1st ed.). Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.

- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik) (Lutfiah (ed.); 1st ed.). Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima* (Mukson (ed.); 1st ed.). Lakeisha.
- Purwadi. (2018). Kualitas Pelayanan E-KTP Elektronik Di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. *Ensains*, 1(1), 1–11.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia* (B. Bungin (ed.); 1st ed.). Kencana.
- Setyawati, I., Nasrullah, M., & Rudi Salam. (2019). The Effectiveness of the KTP-el Service at the Population and Civil Registry Office of Parepare City. *Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(2), 59–64.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks SOLIDITAS*, 4(1), 43–52. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>
- Sinaga, M. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Skripsi*, 1–114.
- Sudrajat, A. (2021). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL*, 5(2), 99–118.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualiatas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Sartika (ed.); 1st ed.). UMSIDA Press.
- Syaprudin, Herman, M., Hamdie, & Nikhrawi, A. (2022). *kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tamah Bumbu*.