

## DAFTAR PUSTAKA

- Asteriniah, F. (2021). Public Service Quality in Administration in Kalidoni Kelurahan Office, Palembang City. *Journal of Public Administration Studies*, 6.
- Cahyandika Perdana, R., & Meirinawati. (2016). *Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online)*. 4.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *konsumen dan pelayanan prima*. gava media.
- Fithriana, N., Irwanto, M., & Sugeng, R. (2020). Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi Dan Bangunan Badan Keuangan Daerah. *Reformasi*, 10(2), 142–150. <https://doi.org/10.33366/rfr.v>
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Hasan Sazali (ed.)). Wal ashri Publishing.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Penerbit Gava Media. [http://eprints.stieserelo.ac.id/54/1/Kualitas Pelayanan Publik %28Edisi Revisi%29 ok.pdf](http://eprints.stieserelo.ac.id/54/1/Kualitas_Pelayanan_Publik_%28Edisi_Revisi%29_ok.pdf)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. *Indonesian journal of public policy and management review*. <https://www.neliti.com/id/publications/100659/pelayanan-publik-dalam-menciptakan-pelayanan-prima-di-dinas-kependudukan-dan-pen>
- Lodan, K. T. (2022). *Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam*. 8–13.
- Lumbantobing, B. (2020). *Berang Lihat Kerumunan Warga di Disdukcapil Batam, Amsakar: Besok Kita Kirim Satu Regu Satpol PP*. Tribun Batam. <https://batam.tribunnews.com/amp/2020/06/02/berang-lihat-kerumunan-warga-di-disdukcapil-batam-amsakar-besok-kita-kirim-satu-regu-satpol-pp?page=4>
- Lumbantobing, B. (2021). *Rudi Geram Pelayanan KTP di Batam Lambat, “Kalau Perlu Anda Lembur 24 jam.”* Tribun Batam. <https://batam.tribunnews.com/2021/01/31/rudi-geram-pelayanan-ktp-di-batam-lambat-kalau-perlu-anda-lembur-24-jam>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Nilova, E., Anggraeiny, R., & Enggar Nilova. (2019). Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 7(2), 8971–8983.
- Novianto, M. A. (2015). Pelayanan Prima Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo ( Studi Pada Program Quick Wins Pertanahan ). *Publika*, 3.
- Ombudsman RI. (2020). *ORI Kepri Sidak Ke Disdukcapil Batam, Berikut Temuan*

- dan Penjelasan Kadis.* Ombudsman RI Kepulauan Riau. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ori-kepri-sidak-ke-disdukcapil-batam-berikut-temuan-dan-penjelasan-kadis>
- Pamekas, M. (2019). *Pelayanan Prima* (Mukson (ed.)). Penerbit Lakeisha. <https://books.google.co.id/books?id=YqcsEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Peraturan Daerah Kota Batam No. 10 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah
- Peraturan Wali Kota Batam No. 17 Tahun 2022 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Wali Kota Batam No. 78 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Ramadhan, V. P., & Isbandono, P. (2018). *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui “Program Salam 30 Menit” (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) Vebrin.*
- Ramadhany, B. M., & Meirinawati. (2016). Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Gresik. *Publika*, 4(8), 1–9. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/10989%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/10989/10658>
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence*. Gramedia Pustaka Umum.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Edisi Revisi, Februari 2022
- Suryanegara, H. (2021). The Concept of Public Service at the District General Hospital, in the frame of State Administration (A Case at Sukabumi, West Java, Indonesia). *New Visions in Science and Technology*, 8, 27–32.
- Tricahyanti, M., & Meirinawati. (2019). *Pelayanan Prima Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto ( Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor )*. 7.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. kencana.