

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, A. R. (2021). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengkulu/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>
- Harsono, D. D. (2022). Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi Komunikasi Pemerintahan*. Retrieved from <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2697>
- Dwiyanto. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Nusa Media.
- Syahrudin. (2020). *Karakteristik Pelayanan*. Bandung: Nusa Media.
- Gibson. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Nusa Media.
- Heryanto. (2023). *Disdukcapil Batam Buka Layanan Online, Urus Dokumen Kependudukan Bisa dari Rumah*. Diambil kembali dari <https://batampos.jawapos.com/infokota/26/01/2023/disdukcapil-batam-buka-layanan-online-urus-dokumen-kependudukan-bisa-dari-rumah/>
- Irfadat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Kartika, D. F. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44633>
- Irfadat, T. (2021). *Karakteristik Pelayanan Publik*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Lodan, K. T. (2022). Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam . *Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*. Retrieved from <https://forum.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik/article/view/5471>
- Lukman. (2021). *Teori Pelayanan*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Lumbantobing. (2022). *Warga Datangi Disdukcapil Batam Sejak Pagi, Paling Banyak Urus Akta Lahir*. Retrieved from (<https://batam.tribunnews.com/2022/01/19/warga-datangi-disdukcapil-batam-sejak-pagi-paling-banyak-urus-akta-lahir>).

- Manulang, J. (2022). *4 Manfaat Memberikan Pelayanan Terbaik Untuk Publik*. Diambil kembali dari <https://yoursay.suara.com/lifestyle/2022/09/02/165507/4-manfaat-memberikan-pelayanan-terbaik-untuk-publik>
- Mediacenter. (2023). *Kolaborasi Disdukcapil dan Kominfo Urus KTP di Batam Kini Bisa Online*. Retrieved from <https://mediacenter.batam.go.id/2023/01/25/kolaborasi-disdukcapil-dan-kominfo-urus-ktp-di-batam-kini-bisa-online/>.
- Nizam, M. S. (2023). Analisis Kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*. Retrieved from https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/6166/3090
- Prastya, Y. R. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020 . *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*. Retrieved from <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/2686>
- Rahmawati, S. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam. *Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*. Retrieved from https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/5669
- Ratminto. (2021). *Asas Asas Pelayanan Publik*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Salsabila, L. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta . *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Retrieved from <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Syahrudin. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Nusa Media.
- Irfadat, T. (2021). *Teori Pelayanan*. Surabaya: Jakad Media Publishing.