

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Media Komputindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1996). Jakarta : Rineka Cipta.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017).  
Morissan, 2017. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:Kencana
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Admnistrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Ratminto dan Atik. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2011. “Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima). Bandung : PT. Reflika Aditya.
- Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1983)
- Sinambela.2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono, (2019) *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jakarta : Press Media
- Zahruli. 2006. Pendekatan Mutu dan Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan. Medan: Universitas Hasanuddin (Unhas).

### Jurnal/Skripsi :

- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>
- Deni, D., Ardiyanto, F., & Andriyani, L. (2025). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa keberlangsungan hidup Masyarakat ( Pratidina et al ., 2024 ). Indikator keberhasilan publik di tingkat desa , maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di tingkat desa . Kegiatan i. 11(1), 122–132. https://doi.org/10.30997/qh.v11i1.18701*
- Difinubun, Salim. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke di Era New Normal. *JAKD Vol. 01 No. 01 Tahun 2022*, p. 11-20.
- Farhan, (2024). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*. Skripsi Fisip Universitas Malikussaleh.
- Faridah, (2019). *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Bagi Masyarakat Kabupaten Aceh Utara*. Skripsi Fisip Universitas Malikussaleh.
- Ibad, Syahrul dan Yona Wahyu Lolita. 2020. Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 2, p. 200-226.
- Karunia. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI LHOKSEUMAWE*. 4(June), 2016.
- Lase, A. L., & Pane, S. B. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Online Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. *Ajudan: Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.30743/jdkan.v2i1.8770>
- Nur Baini, (2023). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal*. Skripsi Fisip Universitas Malikussaleh.
- Rudito, A. R., Sularsa, A., & Rosmiati. (2015). Pembuatan server portable berbasis raspberry pi untuk mendukung pelaksanaan assessment. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 1(3), 2196–2202.
- Saprun, (2025). *Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe Terhadap Masyarakat*. Skripsi Fisip Universitas Malikussaleh.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>

Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang *Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.