DAFTAR PUSTAKA

Akhyar, Syarif (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima.* Jurnal PenKoMi (Kajian Pendidikan dan Ekonomi) Vol 5, No 1

Dedy Mulyadi (2016). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Alfabeta Bandung

Eka Septiani, (2023). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci*. Economics, Bussines, Management dan Accunting Journal (EBISMA) Vol.3 No. 2, (144 – 150)

Ferry Setiawan (2022). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan.* Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Juriko Abdussamad (2019). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Ilmu Pemerintahan

Kusdani, Eny (2011). *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang baik*

Moenir, A. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara

Moenir,2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: BumiAksa.

Nasrudin, E. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40

Profil Disdukcapil Kota Lhokseumawe.

Sahar Bin Bahari, Karol Teovani Lodan (2023*). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam*. Jurnal Ilmiah

Sugiyono, (2009). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. LKS Pelangi Aksar

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa (3rd ed). Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Undang-Undang No. 23 Tahun. (2006). tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No.24 Tahun. (2013). Undang-undang (UU) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun. (2014). Tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587.