

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, H. R. K. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA).
- Albrow, Martin. 1989. Birokrasiditerjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Anwar, M. K. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Raman Utara (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Darmawan, F. A. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan. (2024). Data Penduduk Semester I Tahun 2024. Sulselprov. Lipasabbeku. <https://lipasabbeku.sulselprov.go.id/agregat/kuantitas>
- Enjelina, A. A., Amin, A. R., Fitriana, J. D., Lestari, M. D., & Sari, S. D. I. P. (2024). Implementasi Learning Organization Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro: Adinda Ayu Enjelina, Affan Robitul Amin, Jesika Dwi Fitriana, Maira Dwi Lestari, Shinta Della Intan Permata Sari. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 10(2), 66-80.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188
- Hasanah, S. N., Damanhuri, D., & Juwandi, R. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM KONTEKS PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SERANG PADA TAHUN 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 91-103.
- Ida. (2018). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Konsentrasi Administrasi Pembangunan Daerah, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Makassar.
- Imu, F. (2019). Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai, *Jurnal Ideas*, Vol. 5, No. 2, hal. 1-16.
- Indah, S., & Syamsir, S. (2024). Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Profesionalisme Birokrat. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 8138-8152.
- Ishaq, IA. 2022. "PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN BAGI MASYARAKAT DI KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN." eprints.ipdn.ac.id.
- Ismail, I., & Aminah, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 2(1), 542-548.
- Istikomah, I., Kushendar, D. H., Saepudin, A., & Miftahuddin, A. (2021). Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kecamatan Regol Kota Bandung. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 7(3), 63-72.
- Jati, P. (2023). Terkini dan Terdepan Pelayanan Prima untuk Kepuasan Anda. Sekolah Tinggi Manajemen IMMI.

- Junaedy, I. K. D., & Suargita, I. N. (2024). Sosialisasi Pentingnya Administrasi Kependudukan dan Jaminan Sosial Bagi Masyarakat di Desa Dauh Puri Kaja Denpasar. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(3), 1240-1248.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses pada 18 Desember 2024 pukul 11.24 WITA
- Kushendar, D. H., & Nugraha, R. B. A. (2023). Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung. *Public Administration And Development Journal*, 1(1), 21-33.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In Bandung:RosdaKarya.http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.d ocx
- Muthmainnah, F. (2024). Hierarchical service quality di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru (Skripsi, Universitas Hasanuddin). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). Analisis data dan pengecekan keabsahan data. Parasuraman, A., Berry, LL, & Zeithaml, VA (1990). Pedoman untuk Melakukan Penelitian Kualitas Layanan. *Riset Pemasaran* , 2 (4)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Qur'ani, B. (2024). PELAYANAN PRIMA. *Penerbit Tahta Media*.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik.Jurnal Inovasi Penelitian,1(11), 2443-2452.
- Said, N. H. (2024, Oktober 10). Belum Rekam e-KTP, 104.149 Pemilih Pemula di Sulsel Terancam Tak Bisa Nyoblos. *detikSulsel*. <https://www.detik.com/sulsel/pilkada/d-7581577/belum-rekam-e-ktip-104-149-pemilih-terancam-tak-bisa-nyoblos-di-pilkada-sulsel>
- Sarwinda. (2018). *Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In CV Nata Karya (Vol. 53, Issue 9). Nata Karya. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_DI_BIDANG_PENDIDIKAN.pdf)
- Sinollah, Masruro (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Memahami Peneltian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009, hlm 2.
- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.