

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dunn, William N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kriswahyu, dkk. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Mulyani, Sri Rochani. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Rachman, Marjoni. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Riant Nugroho. (2011). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nusantara.
- Saleh, Sirajuddin. (2023). *Mengenal Penelitian Kualitatif Panduan Bagi Peneliti Pemula*. Gowa: Agma.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2008). *Dasar-Dasar Evaluasi*. Jakarta: Bumi Akasara.

- Suwarlan, Erlan & Yuni Widiawati. (2023). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Tegor, dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wada, Fauziah Hamid, dkk. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wahab. (2008). *Analisis Kebijakan Negara Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wirawan. (2011). *Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Yunanda. (2009). *Analisis Evaluasi Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal/Skripsi

- Dira, Robiati Citra. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pontianak. *GOVERNANCE. Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 6(1).
- Hasriani, H. (2019). *Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Jatmike, Ardi. (2020). *Evaluasi Atas Perjanjian Kerjasama Antara Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Polres Ogan Komering Ulu Tentang Pencegahan, Pengawasan, dan Penanganan Permasalahan Dana Desa (Studi Kasus Di Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu)*.
- Khatimah, A. Khusnul. (2024). *Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara*.
- Lenak, Syalom M.C, dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Marwiyah, Siti. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. <http://repository.upm.ac.id/3999/>.
- Mubarok, H. (2022). *Penerapan makna arab pegon pada kitab Mabadiul Fiqih dalam meningkatkan kemampuan belajar santri kelas V Madrasah Diniyah Hidayatul Mubtadi'in Lirboyo Kediri* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Tribakti).

- Puspa, Martilia Sari. (2021). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Putri, P. (2021). *Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) (Kota Mataram Tahun 2020)* (Doctoral Dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- Ronsumbre, Deyce S dan Iriawan, Hermanu. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus Iisip Yapis Biak*, 19(2), 217-226.
- Stepu, Oly dan Hajar Gelis Pramudyasmono. (2017). Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Kepahiang Berdasarkan Perda Nomor 02 Tahun 2010. *Jurnal Governance Dan Administrasi Publik*. Vol. 1 No. 1.
- Tanjung, Nurmas Hasanah, dkk. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*, 8(2), 141-152.
- Yulianti, Fitri. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 11 (5).
- Yusnia, Y. (2019). *Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah), Makassar.

Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.