

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Bandung: PT. Rineka Cipta.
- Czaplak, Joanna. (2016). *“Analysis of the Effectiveness of Public Services Provision by Local Governments in the Years 2007–201”*<sup>3</sup>. *Oeconomia Copernicana*, 7(2), 223-243. DOI: <http://dx.doi.org/10.12775/OeC.2016.014>
- Dwiyanto, Agus. (2005). *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fanar, Agus. (2009), *“Standar Pelayanan Publik Pemda”*, Bantul: Kreasi Wacana.
- Ghozali, Imam. (2016). *“Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)”*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2017). *“Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24”*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *“Kualitas Pelayanan Publik”*. Jakarta: PT. Gava Media.
- Hartatik, Puji Indah. (2018). *“Sumber Daya Manusia”*. Yogyakarta: Laksana Kartono.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019). *“Manajemen Sumberdaya Manusia”*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Phillip. (2002). *“Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2”*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Mahmudi. (2007). *“Manajemen Kinerja Sektor Publik”*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mahmoedin. (2010). *“Kualitas Pelayanan”*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mangkunegaran, Anwar Prabu. (2019). *“Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2015). *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mote. (2008). *“Analisis IKM Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngresep Semarang”*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nasution, M. N. (2005). *“Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management”*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Puspa, Martilia Sari. (2021). *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”*. Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2005). *“Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal)”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezha, F. (2013). *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Kartu Keluarga online ) Di Kota Depok)”*. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.
- Rencana Strategis Tahun 2016-2021. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kota Tangerang Selatan.

- Sahid, Abdul., Amirullah, Indriati., Rahman, Anne Abdul., Senaman, Arda., and Yusriadi. (2020). *“The Role Of The Government In Supporting The Duties Of Local Governments In Makassar City”*. International Journal Of Scientific & Technology Research Volume 9, Issue 03, March 2020.
- Sancoko, Bambang. (2010). *“Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Hal 43-51.
- Sekaran, Uma. (2006). *“Research Methods For Business. Edisi 4. Buku 2”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *“Reformasi Pelayanan Publik”*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suharsimi, Arikunto. (2006). *“Prosedur Penelitian Satuan Pendekatan Praktis”*. Jakarta: PT.Rineka Cipta, Hal.12.
- Sutrisno, Edi. (2019). *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sulastri, Gufroni. (2017). *“Penerapan Data Mining dalam Pengelompokan Penderita Thalassaemia”*. Jurnal Nasional Teknologi dan Sistim Informasi, Vol 03, No 02
- Sumaryadi, I Nyoman. (2010). *“Sosiologi Pemerintahan”*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Suharsimi, Arikunto. (2006). *“Prosedur Penelitian Satuan Pendekatan Praktis”*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *“Statistika untuk Penelitian”*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2012). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D”*. Bandung. CV.Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2015). *“Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)”*. CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2016). *“Metode Penelitian Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2017). *“Metode Penelitian Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *“Strategi Pemasaran, Edisi III”*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2014). *“Pemasaran Jasa :Prinsip, Penerapan, dan Penelitian”*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. dan Chandra, Gregorius. (2016). *“Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4”*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2017). *“Pemasaran: Esensi dan Aplikasi”*. YogyakartaL CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2019). *“Pemasaran Jasa”*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tasrif. (2019). *“Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu”*. E-Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 9, September 2016 hlm 168-177
- Tuti, Retnowati WD., Putri, Della Sascia Erinda Dwi., Fawaz, Fadh., Buldansyah, Khafil., Abduh, Muhammad., Rizkyanto, Faisal., Nabila,Sofia., Aisyah., Nailisma., Amelia, Ayu., Oktaviani, Adinda., Prasodja, Ridho Budi.,

- Khodijah, Muslikhatun., Zerra, Livia. (2019). "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Serua Indah Kecamatan Ciputat Tangerang Selatan*". Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ. Website: <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaskat>
- Husein, Umar. 2015. "*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuningsih, Sri., Yulianti, Rachmi., Berthanilla, Rethorika. (2021). "*Effect Of E-Government On Improving The Quality Of Public Services In Serang Municipality*". Sawala-Jurnal Administrasi Negara. Volume 9 Number 2 December 2021, Page 213-233. [http:// DOI 10.30656/sawala.v9i2.4035](http://DOI.10.30656/sawala.v9i2.4035)