

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahlan, S. P., Patton, A., & Irawan, B. (2018). STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA. Diakses pada 23-01-2021.
- Barata, Atep, Adya, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT Flex Media Komputindo, 2004. Di akses pada 15-12-2020
- Dwiyanto, Agus. (2010) Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press. Di akses pada 14-12-2020
- Irawati, R., & Hardiastuti, E. B. W. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga. *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI dan MANAJEMEN BISNIS/ e-ISSN: 2548-9836, 4(2)*, 186-193. Di akses pada 15-12-2020.
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik, 12(1)*. Di akses pada 15-12-2020.
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 1(1)*, 71-84. Di akses pada 14-12-2020.
- Nashuddin, (2016). Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. Penerbit : Sanabil.
- Pasaribu, W. A., & Bahri, S. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan E-ktip Di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University). Di akses pada 15-12-2020.
- Paseki, M. V., Pangkey, M., & Londa, V. (2019). Persepsi Masyarakat Tentang Pelaksanaan Program E-KTP di Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jurnal Administrasi Publik, 5(78)*. Diakses pada 23-01-2021.
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi deskriptif tentang strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor). *Kebijakan Dan Manajemen Publik, 3(3)*, 90-98. Di akses pada 14-12-2020.
- Rohman, A. (2017). Kepemimpinan Pelayanan Prima di Pedesaan. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 7(1)*. Di akses pada 15-12-2020.

- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation, Brawijaya University). Diakses pada 26-01-2021.
- SARIFUDIN, S. IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON UTARA. *REZ PUBLICA*, 4(2), 33. Diakses pada 23-01-2021.
- Setiawati, W. (2015). Penyusunan Standard Operating Procedure (Sop) Pada Pt. Sketsa Cipta Graha Di Surabaya. *Agora*, 3(1), 514-522. Di akses pada 15-12-2020.
- Silestian, S., Sarkum, S., & Purnawa, I. (2019). Aplikasi Formulir KTP Di Kantor Camat Rantau Utara Berbasis Android. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer)*, 18(1), 1-10. Diakses pada 23-01-2021.
- Silvia, F. (2015). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Di akses pada 15-12-2020.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6. Di akses pada 15-12-2020.
- Sudjarwo, H. (2004), *Buku Pintar Kependudukan*. Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia. Diakses pada 26-01-2021.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan: Research and Development: Untuk Bidang: Pendidikan, Manajemen, Sosial, Teknik*. Penerbit : alfabeta.
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 53-63. Diakses pada 26-01-2021.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 25. Di akses pada 14-12-2020.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 25. Di akses pada 15-12-2020.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 2(1), 27-41. Di akses pada 14-12-2020.
- Wang, J. (2013). *Studi Tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan*

- Kongbeng Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Administrasi Negara*, 1(4). Diakses pada 26-01-2021
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67-81. Diakses pada 23-01-2021.
- Widiastuti, I. (2018). Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*. Diakses pada 18-12-2020.
- Yunita, R. (2017). Studi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 5(3), 378-389. Diakses pada 26-01-2021.