

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. 1995."Dasar-dasar Public Relation" Bandung: PT. CitraAditya Bakti
- Baum c & maio A (2010)."Garer 's Four Phases Of E-Goverments Model Stamford" dalam jurnal Tara Sakinah (2022 Hal.29)
- Gronros (2016)." Definisi Pelayanan Publik" Jurnal Mukarom & Laksana (2020.Hal.80)
- Hardiansyah (2018)." Kualitas Pelayanan Publik" Yogyakarta.Gava Media
- Hardiyansyah. 2011. Standar Pelayanan Publik E-KTP. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ilmi Fitri Azmi (2022)." Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar" Journal Of Public And Apllied Admiistrasi Vol.4 No.
- Lee N (2009:43)."Modul 3 Penerapan E-Government"Bandung:ACPT
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Moenir (2002)."Manajemen Pelayanan Umum" Hal.88-127, Jakarta.Bumi Aksara
- Muhammad Ilham M. (2020)." Kualitas Pelayanan public Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citaros
- Mukarom, Zaenal, Laksana (2020)"menejemen Pelayanan Publik" Bandung Mana. Cv Pustaka Setia
- M.Nur Rianto, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah", Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press.
- Spradley , Sugiyono, (2013)." Prosedur Penelitian " .Jakarta : Rineeka Cipta
- Rambat Lupiyodi, "Manajemen Pemasaran" Jasa Jakarta: Salemba Empat, 2001, hlm. 140.
- Rahim, Muh Risdam. (2011)"Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Motor Suzuki Pada PT Sinar Galesong" (Skripsi yang terpublikasi).Universitas Hasanudin, Makassar, Indonesia.

- Suprianto, Sugianty (2017). "Metode Penelitian Administrasi". Hal. 9, Bandung: Cv Alfabeta
- Sugandi, Suprayogi Yogi. 2011. Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia . Graha Ilmu, Yogyakarta
- Supranto, Ahmad Usman, 2008. "Sumber Data Penelitian" . Yogyakarta: Genta Press
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Usman, Ahmad, 2008, *Mari Belajar Meneliti*, Genta Press, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit And
- Zwers, Palnque (2018) "Kualitas Pelayanan Publik". Yogyakarta: Gava Media
- Dokumen-dokume
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK