

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Ed Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu Amrina Rosyada. 2016."Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda" dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 4. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Brata Arya Roby. 2014. *Good Governance dan Permasalahan Pemerintah Strategis*. Bogor, IN MEDIA.
- Desi Agitia. 2018."Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-Ktp Di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang" dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 8. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gustina, dkk. 2020."Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)" dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol.16, nomor 1 (halaman 66-76). Pekanbaru: Universitas Riau.
- Ika Widiastuti. 2018."Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung" dalam *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 3, nomor 1. Jakarta: Universitas Krisnadwipayana Jakarta.
- Lulus Siana Widibudiarti, dkk. 2018."Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat". Surabaya: Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Marthina Tahadju, dkk. 2019." Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu" dalam *Jurnal Katalogis* Vol. 4, nomor 12 ( halaman 64-71). Palu: Universitas Tadulako.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Neneng Siti Maryam. 2016."Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik" dalam *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Vol. 6. Bandung: Politeknik Kridatama Bandung.
- Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.

- Nurjihan. 2016.” Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda” dalam *Journal Ilmu Pemerintahan* Vol. 4, nomor 1 (halaman 294-305). Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Nurvadilla. 2017.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP-EL Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu” dalam *Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Makasar: Universitas Negeri Makasar.
- Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyentoko, A. 2008. *Coorporate Governance*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rewansyah, Asmawi. 2012. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Jakarta Timur: PT. Rizky Grafis.
- Sadjijono. 2008. *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi*. Yogyakarta; Laksbang Pressindo.
- Saiful Haq, dkk. 2014.” Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo”. Jember: Universitas Jember.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surya Dailiati, dkk. 2017.” Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru” dalam *Jurnal Niara* Vol. 9, Nomor 2 (halaman 45-49). Pekanbaru: Universitas Lancang Kuning.

### **Sumber-sumber lain**

<https://ombudsman.go.id/produk?c=19> di akses pada 16 Agustus 2021

[https://ombudsman.go.id/file\\_service/lihatx/anno/fanno\\_6020c9153fc6d\\_1612761365.pdf](https://ombudsman.go.id/file_service/lihatx/anno/fanno_6020c9153fc6d_1612761365.pdf) di akses pada 16 Agustus 2021

<https://www.malangtimes.com/baca/50134/20200315/111500/masalah-jukir-dan-administrasi-paling-banyak-dikeluhkan-masyarakat-kota-malang> di akses pada 16 Agustus 2021

<https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html> di akses pada 22 Oktober 2020

<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/84/4/BAB%20II.pdf> di akses pada 22 Oktober 2020

[http://repository.uin-suska.ac.id/13434/7/7.%20BAB%20II\\_2018285ADN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/13434/7/7.%20BAB%20II_2018285ADN.pdf) di akses pada 22 Oktober 2020

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>. di akses pada 22 Oktober 2020

<http://repository.untagsby.ac.id/4963/9/Jurnal%20Skripsi%20Lulus%20Fix%20PDF.pdf> di akses pada 22 Oktober 2020

<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3359/1/ARTIKEL%20FIX.pdf> di akses pada 22 Oktober 2020

<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/59005/Saiful%20Haq.pdf?sequence=1> di akses pada 22 Oktober 2020

<http://eprints.unm.ac.id/10756/1/JURNAL.pdf> di akses pada 22 Oktober 2020

[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/02/E-journal%20Nurjihan%20\(02-22-16-10-24-53\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/02/E-journal%20Nurjihan%20(02-22-16-10-24-53).pdf) di akses pada 22 Oktober 2020

<https://media.neliti.com/media/publications/155359-ID-analisis-pelayanan-kartu-tanda-penduduk.pdf> diakses pada 22 Oktober 2020