

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Adbulkadi Muhammad. 2014, "*Hukum dan Penelitian Hukum*", Cet. 1 Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Anton M. Moeliono dkk, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*", Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto dan Agus. 2009, "*Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan*", Yogyakarta: Gava Media.
- Dyah Mutiarin, 2021, "*Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal*", Penerbit Samudra Biru, Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011, "*Kualitas Pelayanan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*", Yogyakarta: Gava Media.
- H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Soedrajat. 2014, "*Hukum administrasi negara dan kebijakan layanan publik (cetakan 4)*", Bandung: Nuansa Cendekia.
- Ibrahim, 2008, "*Teori dan Konsep Pelayanan Serta Implementasinya*". Bandung: CV. Mandar Maju.
- Lijan Poltak Sinambela. 2006. "*Reformasi Pelayanan: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*", Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir A. S, 2014, "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kotler, 2016, "*Manajemen Pemasaran*", Jakarta: Prenhallindo
- Ruslan Rosady, 2016, "*Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi (konsepsi dan aplikasi)*", Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Shinta, Agustina, "*Manajemen Pemasaran*", Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, "*Reformasi Pelayanan : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*", Jakarta: Bumi Aksara

Soerjono Soekanto, 2015, "*Pengantar Penelitian Hukum, cetakan ketiga*", Jakarta: Universitas Indonesia

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2015. "*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*". Rajawali Pers. Jakarta.

Sri Mamudji, et.al, "*Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*", Depok. Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Cet. 1

JURNAL

Adissya Mega Christia dan Budi Ispriyarso, 2019, "*Desentralisasi Fiskal Dan Otonomi Daerah Di Indonesia*", Jurnal Law Reform, Volume 15, Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.

Ahtu Duriat dan Regan Vaughan, 2020, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya*", Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 11, No. 11, Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Pasundan Bandung, Bandung.

Anggit Wicaksono, dkk, 2021, "*Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Kabupaten Kudus Nomor 10 Tahun 2015 Dalam Rangka Mewujudkan Prinsip Good Governance*", Jurnal Suara Keadilan, Vol. 22 No. 2, Universitas Muria Kudus, Kudus.

Ardi Perdana, 2013, "*Efektivitas Pelayanan Program E-KTP Pada Masyarakat*", Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 2, No. 2, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang.

Bagoes Irawan Krishardianto, 2013, "*Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat Di Kabupaten Karanganyar*", Jurnal Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies: Conference Series Vol. 1, No. 2, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, UNS, Surakarta

Dimas Ramdhana Prasetya, dkk, 2014, "*Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik*", Jurnal Administrasi Publik (JAP,) Vol. 2, No. 1, Universitas Brawijaya, Malang.

Dody Mulyono, 2017, "*Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*", Jurnal Mozaik Vol. 9 No. 2, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Yuppentek, Tangerang.

- Dwi Pratiwi Putri dan Raden Imam Al Hafis, 2018, "*Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP)*", Jurnal Publika, Vol. 4, No. 1, Universitas Islam Riau, Riau.
- Ita Nugrahini, dkk, 2023, "*Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*", Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Vol. 7, No. 3, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Istikomah, 2021, "*Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL) Di Kecamatan Regol Kota Bandung*", Jurnal Ideas, Vol. 7, No. 3, Fakultas Pendidikan Sosial dan Budaya STIA Bandung, Bandung.
- Kornelius Benuf dan Muhamad Azhar, "*Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer*", Jurnal Gema Keadilan, Volume 7, Nomor 1, 2020, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nasrizal, dkk, 2021, "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19* ", Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitration dan Pelayanan Publik Vol. 8 No. 2, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo, Gorontalo.
- Nesi Pitria Ningsih, 2020, "*Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai dalam Proses Pembuatan E-KTP*", Jurnal International of Management Business, Vol. 1, No. 2, Fakultas Hukum dan Ekonomi Bisnis Universitas Dharmas Indonesia , Padang.
- Nuria Siswi Enggarani, 2016, "*Kualitas Pelayanan dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolal*"i, Jurnal Law and Justice, Vol. 1 No. 1, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Mgs Ismail, "*Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Garut*", Jurnal Registratie, Vol. 4, No.1, 2022, Fakultas Perlindungan Masyarakat, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Mufidatul Laila Mufassaroh, Tri Murwaningsih, Anton Subarno, 2023, "*Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi*", Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Vol. 7, No. 4, Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

- Muhammad Ardiansyah, 2022, *“Tingkat Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi”*, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Administrasi dan Pelayanan Publik, Vol. 9, No. 1, Universitas Bina Taruna Gorontalo, Gorontalo.
- Yulindaningtyas dan Devi, *“Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat”*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Malang.
- Retno Sri Rahayu. 2016, *“Pengaruh Pelayanan Prima (service excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang”*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Universitas Brawijaya, Malang.
- Riki Hedman dan Yohanis, 2022, *“Sistem Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Masyarakat Siberut Tengah Kabupaten Kepulauan Mentawai”*, Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan Vol. 1, No. 1, Universitas Imam Bonjol, Padang.
- Riko Riyanda, 2017, *“Faktor-Faktor Yang Meghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam”*, Jurnal Niara, Vol. 9, No. 2, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru.
- R. Vivi Olivia Reindra Lestari, Zaili Rusli dan Febri Yuliani, 2020, *“Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 16, No. 1, Universitas Riau, Riau.
- Selvi Rianti, dkk, 2019, *“Kualitas Pelayanan Publik”*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau, Riau.
- Setyo dan Purnomo Edwin, 2017, *“Pengaruh Kualitas Harga dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen”*, Jurnal. Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol 1, Universitas Ciputra, Surabaya.
- Siti Nurul Hasanah, dkk, 2022, *“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021”*, Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No. 1, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten.
- Wahyu Hidayat Ibrahim dan Idria Maita, 2017, *“Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar”*, Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3, No. 2, UIN Suska Riau, Riau.

Yusril Ihsan Salam, dkk, 2023, *“Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Bone”*, Jurnal UNISMUH, Vol. 4, No. 5, Universitas Muhammadiyah, Makassar.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat standar pelayanan publik.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesi Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

WEBSITE

[Disdukcapil Kabupaten Pati \(patikab.go.id\)](http://disdukcapil.kabupatenpati.go.id)

Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pati

(<https://disdukcapil.patikab.go.id/halaman/detail/maklumat-pelayanan>)