

## DAFTAR PUSTAKA

Defia Riski Anggraini (2021). *Dampak Sektor Pariwisata Pertumbuhan Ekonomi Daerah Lampung*. . Lampung: Jurnal Bisnis Darmajaya.

Hendra Kurniawan (2019). *Sistem Informasi Terintegrasi Tugas Akhir Berbasis Web*. . Lampung: Jurnal Bisnis Darmajaya.

Ochi Marsella Febriani (2013). *Sistem Informasi Monitoring Inventori Barang Pada Balai Riset Standardisasi Industri Bandar Lampung*. . Lampung: Jurnal Bisnis Darmajaya.

Tri Rizqi Ariantoro (2017). *Penerapan Metode Usability Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan*. . Lampung: Jurnal Bisnis Darmajaya.

Dona Yuliawati (2022). *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web, Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung*. Lampung: Jurnal Bisnis Darmajaya.

Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. . Yogyakarta: BPFE.

Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: ELEX Media Computindo Kelompok Gramedia.

Bungin, H. B. (2011). *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial. Edisi 5*. Jakarta : Kencana.

Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.

Kotler, P. (2011). *Marketing management in Indonesia: analysis, planning, implementation and control*. Jakarta: Publisher Salemba Empat.

Kotler, P. a. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nirwana. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.

Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Kegunaanya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Rahadi, D. (2010). *Manajemen kinerja sumber daya manusia. Cetakan 1*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.

Rianto, A. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit. Ruki, A. (2015). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Utama.

Suwandi, B. &. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.

Suwandi., B. d. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

## Jurnal

Asmaria. (2016). Birokrasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung . 1-19.

Eprilianto, D. F. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital . *Journal of Public Sector Innovations*, 30-37.

Gustina, Z. R. (2020). KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 66-76.

Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Jakarta Selatan. *Perspektif*, 114.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan Praktek*.

Maria Stella, A. R. (2019). STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DALAM KAJIAN KEPUASAN PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG) .

*Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 8 No. 2.

Nova, R. F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA. *Other Thesis Fakultas Ekonomi*.

Oktiani, N. &. (2018). Service Quality Dan Customer Satisfaction Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV Jaya Motor Bekasi. . *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 8-16.

Rezha, F. (2013). nalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik erhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*).

Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 518-528.

Singarimbun, M. &. (2008). *Metode penelitian survey cet. xix LP3ES*. Jakarta. Subihandoko, R. D. (2017). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt)

Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 223-234.

Sugeng, I. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E- Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 11-20.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.

Trisna, E. &. (2003). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. 1461-1274.

Vyandri, M. A. (2014). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Doctoral dissertation*.

Weenas, J. R. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1 (4).

Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

Zikmund, W. (2003). *Mengintegrasikan Strategi Pemasaran dan Teknologi Informasi*. New Jersey: John Wiley and Sons.

#### Undang-Undang

KEPMENPAN Nomor 16 Tahun 2014. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004  
Tentang Prinsip Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.



