

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Rachman, T. D. (2019). KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSES PEMBUATAN E-KTP DI TPKD DISPENDUKCAPIL KECAMATAN NGALIYAN, KOTA SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review Volume 8 Nomer 4* .
- Alwi, H. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Capil, A. (2021, May 31). *Mengapa Harus Memiliki KTP Elektronik (KTP-el) ?* Retrieved from [Dukcapil.Kulonprogokab.go.id: https://dukcapil.kulonprogokab.go.id/detil/164/mengapa-harus-memiliki-ktp-elektronik-ktp-el](https://dukcapil.kulonprogokab.go.id/detil/164/mengapa-harus-memiliki-ktp-elektronik-ktp-el)
- Dr. Hardiyansyah, M. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). In M. Dr. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)* (pp. 10-74). Yogyakarta: Gava Media.
- Hasbi. (2021, Maret 19). *Ngurus e-KTP, KK, Akta dan Lainnya di Kota Bekasi, Gunakan Layanan Online E-Open Dukcapil*. Retrieved from Literasinews.com: <https://literasinews.pikiran-rakyat.com/pemerintahan/pr-921635544/ngurus-e-ktp-kk-akta-dan-lainnya-di-kota-bekasi-gunakan-layanan-online-e-open-dukcapil-simak-penjelasan>
- Kemendagri, A. (2021, 09 25). *Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negri RI*. Retrieved from Kementrian Dalam Negri RI Website: <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/859/galleryVideo>
- Limbong, A. T. (2017). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 5, Nomor 2, 721 - 734*.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). In S. Maulidiah, *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)* (pp. 30-50). Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mokoginta, M. A., Lengkong, F. J., & Rares, J. J. (2015). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *JAP NO.31 VOL III , 2-3*.
- Nugroho, R. (2007). Manajemen Pelayanan Publik. In R. Nugroho, *Manajemen Pelayanan Publik* (p. 21). Jakarta.
- Octavia, Z. V. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *Universitas Hasanudin*.

- Pongtiku, A., & Kayame, R. (2019). *Metode Penelitian Tradisi Kualitatif*. Bogor: IN MEDIA.
- Rahmawaty. (2016). KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU. *138 e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 3*.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik ( Konsep, Teori dan Aplikasi )*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Setiawan, R. (2016). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik Vol. 2 No. 2*.
- Sutrisno, M., & Putranto, H. (2005). Teori-Teori Kebudayaan.
- Syafiudin, A. (2018). Pengaruh Kekuasaan Atas Pengetahuan (Memahami Teori Relasi Kuasa Michel Foucault). *Refleksi Jurnal Filsafat dan Pemikiran Keislaman*, 145.
- Administator Portal Informasi Indonesia. (2018). *Syarat Membuat e-KTP*. <https://indonesia.go.id/kategori/kependudukan/172/syarat-membuat-e-ktp>
- Bintang, Nugroho, Firdaus; Yulianto, Agus; Hadiyantina, S. (2013). *Optimalisasi Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bli. 27037(24)*, 1–19.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Bogor, A. disdukcapil K. (2019). *Program Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik*. <https://doi.org/https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>
- Fahira, K. (2021). *Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)*.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). Service, quality and satisfaction. In *Yogyakarta. Andi*. (4th ed.). Yogyakarta : ANDI, 2019.
- Gosal, R., & Kimbal, M. (2019). *Issn : 2337 - 5736*. 2(2).
- H, M. E., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(2), 1–9.
- Haq, S., Suharsono, A., & Suji. (2014). Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo Public

Service Quality in Making E-KTP ( Electronic Citizen ID ) in District of Suboh Situbondo Regency. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, 1, 1–8.

- Indra, R. (2012). *EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM e-KTP*. 115–118.
- Jafar, M. U. A., Rachman, M. T., & Iswanto, D. (2020). *Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Perceptions of Employes on the Presence of Administrative Service Brokers in the Populations and Civil Regency Bima*. 2(2), 166–180.
- Kuwing, M., Pendidikan, K., Teknologi, R. D. A. N., Tarakan, U. B., Hukum, F., Studi, P., & Hukum, M. (2022). *Pemenuhan hak konstitusional warga negara melalui pelayanan kartu tanda penduduk elektronik oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten malinau*.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Administrasin Terpadu Kecamatan (PATEN). In *Syria Studies* (1st ed., Vol. 7, Issue 1). CV. Indra Prahasta. [https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil\\_wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Peraturan Walikota Bekasi. (2019). Berita daerah kota beksi. *KeputusanPeraturan45 Tahun 2019*, 3821, 1–18.
- PermenpanRB 15/2014. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Menkumham*, 1–14.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D. In *Alfabeta*, CV (Issue April).
- Rahmawaty. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *E Jurnal Katalogis*, 4(3), 137–146.
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263–276.
- Sarwinda. (2018). *Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/14815>
- Soim, R. N. (2021). *Transkrip wawancara observasi awal*.
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.5(No.1), 3. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development*, V(1), 15–26.

Resifa Nurlaily Soim, 2023

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

- Sutrisno, M., & Putranto, H. (2005). *Teori-Teori Kebudayaan*. Yogyakarta : Kanisius, 2005.  
<https://mediadanbudayapopuler.wordpress.com/2011/10/14/tinjauan-buku-teori-budaya/>
- Syafiuddin, A. (2018). Pengaruh Kekuasaan Atas Pengetahuan (Memahami Teori Relasi Kuasa Michel Foucault). *Refleksi: Jurnal Filsafat Dan Pemikiran Islam*, 18(2), 141. <https://doi.org/10.14421/ref.2018.1802-02>
- Tahadju, M. (2019). Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 2(1), 64–71.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Yunita, R. (2017). *Studi Tentang Pelayanan Administrasi*. 5(3), 364–372.