

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Andiopenta. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Pengembangan Pendidikan*. Komunitas Gemulung Indonesia(anggota IKAPI), Jambi.
- Davis, G. (2013). *Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Service management: mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : CV.Andi Offset.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik / Dr. Hardiansyah, M.Si*. Yogyakarta: Gava Media.
<https://opac.perpusnas.go.id/ResultListOpac.aspx?pDataItem=Hardiansyah&pType=Author&pLembarkerja=-1&pPilihan=Author>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Jochen Wirtz, C. L. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (Eighth Edition)*. World Scientific publishing Co. Inc., USA.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosnaini Daga. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Global RCI.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tantri, A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wiwik Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press, Sidoarjo, Jawa Timur.

Jurnal Ilmiah

- Emilia, K. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mepengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar*. Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 1–79.
- Jenanu, K., & Nanang, B. (2019). *Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota*

Malang). JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 8(2), 42–47.

Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. Jurnal Niara, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>

Rizaldy., F., Sastrio., & Patunrangi, H. A. (2019). Kualitas pelayanan pembuatan akta kematian dan pencatatan sipil kota palu. Katalogis, 8, 58–68.

Samuel, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 4(4), 1–10.

Syariah, K. B., & Ilmu, G. (n.d.). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. september 2016, 1–6.

Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., Tanucan, J. C. M., & Hossain, S. F. A. (2024). *Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects. Social Sciences and Humanities Open*, 9(November 2023). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>

Zhu, W., Yan, R., & Song, Y. (2022). *Analysing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency. Cities*, 120(1), 103439. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103439>

Internet

<https://disdukcapil.okukab.go.id/>_Diakses pada tanggal 17 November 2023 pukul 13.24 WIB

Dokumen

SOP Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU

TUPOKSI Dinas Dukcapil Kota Baturaja Kabupaten OKU