

Daftar Pustaka

Buku

- Abdullah, M. Ma'ruf. (2014) *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Persindo
- Batinggi, A., Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jabbara, Joseph. G & O. P. Dwivedi. (1989). *Public Service Accountability, A Comparative Perspective*. Connecticut: Kumarian
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Maulidiah (2014). *(Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan)*, Bandung : CV Indra Parahasa
- M. Anas, (2014). *(Akuntabilitas Pelapor Keuangan Sektor Publik)*, Malang : Cv Tunggal Mandiri
- M Idris Patari (2015) *(Ombudan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik)*, Makasar : De la Mecca
- Sapto Haryoko, dkk (2020), *(Analisis Data Penelitian Kualitatif)* (Makasar : UNMSinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Skripsi/Tesis/Jurnal

- Anang Armunanto (2005), *(Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan)* Tesis; Universitas Diponegoro Semarang,
- Ismail,(2016) *(Akuntabilitas Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa)*, Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makasar,

Musdalifah (2022), (*Akuntabilitas Seleksi Terbuka Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama Pemerintahan Kabupaten Wajo Tahun 2022*), Tesis, Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Hasanuddin.

Nining Nurmantari Usman,(2016) (*Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan SIM) di Kantor Satlantas Polrestabes Makasar*), Jurnal Administrasi Publik.

Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). (*Implementasi Kebijakan Pemerintahan tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong*). MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik.

Ruli Fitriansyah dan Masruq,(2022) (*Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan*) Jurnal Administrasi dan Kebijakan Prediksi Vol. 21(2). 194-207., Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Uviversitas Negri Makasar.

Wahyu Nurdiansyah Nurdin (2013), (*Akuntabilas Pelayanan Publik(Studi Kasus Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar)*) Tesis Administrasi Pembangunan, Universitas Hasanuddin Makasar.

Kamarudin, S. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi Indikator&Implementasinya.

Undang-undang

Undang-undang No No 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraa Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

Internet

Dukcapil Muaro Jambi Targetkan E-KTP Selesai 2018
<https://dinamikajambi.com/dukcapil-muaro-jambi-targetkan-e-ktp-selesai-2018/>

Iriyana dan Risti Kawasati, 2018 *Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*
. <https://osf.io/cy9de/download/formatpdf>, Diakses Pada tanggal 3 November 2023
Pkl 11:35

Reinaldi Gisberd Sasundame dkk, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*, Artikel 2016

Tribun Jambi, 4.100 Warga Muaro Jambi Belum Memiliki e-KTP, Sudah di Bahas 2 Kali di DPRD, dilansir dari <https://jambi-tribunnews.com> -warga-muarojambi-belum-miliki-e-ktp-sudah-2-kali-di-bahas-di-dprd , diakses 27 Agustus 2023, pukul 9.43

Tribun Jambi, Blangko e-KTP Muaro Jambi Kerap Kosong, Bantuan pusat Hanya 500 Keping, dilansir dari <https://jambi.tribunnews.com/2019/10/22/blangko-e-ktp-di-muarojambi-kerap-kosong-bantuan-pusat-hanya-500-keping> , diakses 27 Agustus 2023, pukul 9.43

LAMPIRAN 1 : PEDOMAN WAWANCARA

- ❖ Draft wawancara kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.
 1. Menurut bapak apakah pelayan KTP-EL dimasa *pandemic* mempengaruhi standart pelayanan ?
 2. Tindakan penanganan penyebaran *Covid 19* sewaktu pelayanan KTP-el ?
 3. Kendala terbesar dalam meningkatkan jumlah kepemilikan KTP-EL ?
 4. Kapan program jemput bola pertama kali dilaksanakan ?
 5. Apakah program ini berjalan dengan maksimal?
 6. Kendala yang sering dihadapi ?
 7. Apakah program ini sudah memenuhi standart pelayanan public
 8. Upaya untuk meningkatkan program ini?
 9. Apakah masyarakat menyambut baik program ini?
- ❖ Draft wawancara ke-beberapa masyarakat Kabupaten Muaro Jambi
 1. Bagaimana dengan pembuatan KTP-EL di Dukcapil Muaro Jambi?
 2. Apakah saudara tahu mengenai program jemput bola?
 3. Apakah ada sosialisai sebelumnya mengenai program ini?
 4. Apakah program ini mempermudah dalam pembuatan KTP-El?
 5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP-El?

LAMPIRAN 2 : Dokumentasi Wawancara



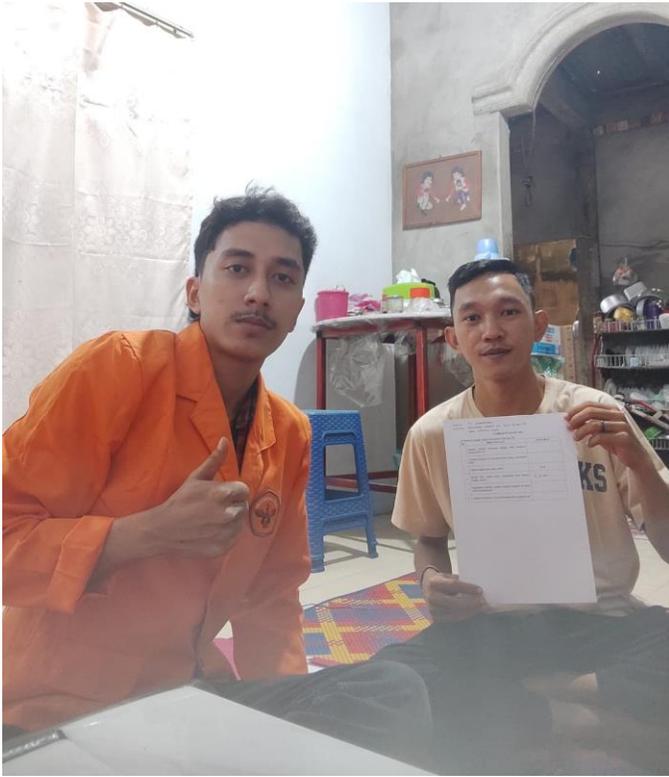
Wawancara dengan ibu Nur Aini.



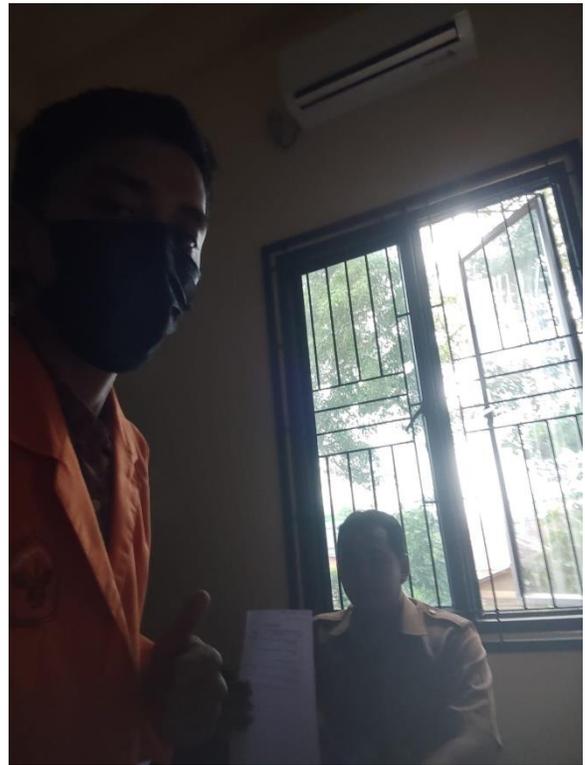
Wawancara Dengan Bapak Sigit Kurnianto.



Wawancara dengan bapak Afrizal



Wawancara dengan Bapak RTri Okda Syaputra



Wawancara dengan Bapak Fikri



Wawancara dengan Bapak Khoirul



Wawancara dengan Melani Setiapratiwi