

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Idrus, Muhammad., 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Indrajit, Richardus E., 2002, *Membangun Aplikasi E-Government.*, PT Elek Media Komputindo, Jakarta.

Kurniawan, Luthfi J., 2008, *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS Publishing.

Kurniawan, Lutfi J., Oman S., Abdussalam, & Masduki, 2015, *Negara Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, Intrans Publishing, Malang.

Samiaji, Sarosa., 2021, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, PT. Kanisius, D.I. Yogyakarta.

Setiawan, Johan., Albi Anggito, 2018, *Metodologi penelitian Kualitatif*, CV. Jejak (Jejak Publisher), Sukabumi, Jawa Barat.

Sugiyono., 2015, *Metode Penelitian & Pengembangan*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Jurnal/Karya Ilmiah :

Ahmad A. F. 2018. *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Syari'ah. Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

- Damayanti, Luh D., Kadek R. Suwena., Iyus A. Haris. “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*”. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 11 No. 1, 2019.
- Dessanti P. S. Ari, & Latifa Hanum. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-Govqual*”. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 15 No. 1, 2021.
- Dessy N. 2018. *Elemen-Elemen Keberhasilan E-Government Dalam Penerapan - E-Retribusi Pada Pasar Blambangan Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember.
- Orbawati, E. B., Joko Tri Nugraha, & Fadlurrahman. *Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang)*. Jurnal Pemerintahan dan Politik, Vol. 8, No. 1, Januari 2023
- Prasetyawan, A. J., B. Usman, & Nofriadi, 2022, *Implementasi Pemanfaatan E-Government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Dan Catatan Sipil Kota Aceh*, JIM Universitas Syiah Kuala, Vol. 7 No. 1.
- Shafira, A., A. Kurniasiwi, 2021, *Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo*”, Jurnal Caraka Prabu Universitas Jenderal Achmad Yani, Vol.5 No. 1.
- Sukistyo, Indah N., Sotya P. Adiwidjojo. “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*”

Sulis T. Sari, Hafiz E. Parawu & Ahmad Harakan, 2022 , “*Pemanfaatan e-government di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu*”, Jurnal KIMAP Universitas Muhammadiyah Makassar, Vol. 3 No. 4.

Lainnya :

Putri. Srituti A. “*Server Dukcapil Kota Jambi Gangguan Ini Penyebabnya*”. Tribun, 25 Januari 2023. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2023, <https://jambi.tribunnews.com/2023/01/25/server-dukcapil-kota-jambi-gangguan-ini-penyebabnya>.

Afriandi. Rian A. “*Warga Kota Jambi Mengeluh Buat KK Lama, Bayar Rp 100 ribu Langsung Jadi*”. Tribun Jambi, 28 Februari 2020. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023. <https://jambi.tribunnews.com/2020/02/28/warga-kota-jambi-mengeluh-buat-kk-lama-bayar-rp-100-ribu-langsung-jadi>.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (3) Amandemen ke-4

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.