

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, Jopang, & Aminuddin. (2021). Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari). *Jurnal Administrasi Negara, Politik, Pemerintahan & Hubungan Internasional*, 6(4), 83-94.
- Amalia, F., Mashellawati, I. & Aryoga, F. (2024). Optimalisasi Penggunaan Canva dalam Sistem Informasi untuk Desain Media Promosi Bisnis Digital. *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 5(10), 1-16.
- Anugrah, D. A., Triadi, A., Azryan, K., Riansyah, R., & Hidayat, R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Dengan Metode Skm. *INFOTECH Journal*, 9(2), 658–663. <https://doi.org/10.31949/infotech.v9i2.7608>
- Aris Munanda, Fran, (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Electronic Service Mobile (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat). *Skripsi Ilmu Pemerintahan Unila : Press*.
- Aryansah, J. E., & Rahmawati, A. Pengalaman Pengguna (User Experience) Pada Aplikasi Electronic Tax (E-Tax) di Kota Palembang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 116-126.
- Askanim Supawanhar, & Pratama, A. A. (2023). Pengukuran Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(1), 1-21.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Endra S, (2015). Kajian Pengembangan *Smart City* Di Indonesia. Jakarta : Karya Salemba.
- Fachrizal, M. R., Wibawa, J. C., Fauzan, R., & Radliya, N. R. (2023). Aplikasi Pendukung Pelayanan Publik Berbasis Mobile Dalam Mendukung Penerapan E-Government Pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(1), 21-28.
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual di PT. Pos Indonesia KCU Surabaya. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34-43.
- Hadiana, I. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan

- Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (SILAWO)). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 7680–7690.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya)*. Jakarta: Gramedia
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gramedia
- Hartono DKK. 2010. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis WEB*. *Jurnal Teknologi Informasi*. Vol. , No.1. Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). 1 , 2 , 3. 10(2), 160–173.
- Indah, S., & Syamsir, S. (2024). Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Profesionalisme Birokrat. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 8138-8152.
- Jamil, B. (2017). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Matsumi Kecamatan Medan Area Kota Medan*. 1–22. <https://abdulkadir.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/305/2017/05/PelayananPublikBahrum-3.pdf>
- Keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi nomor 34 tahun 2023 tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawati, D., Mashudi, D., & Purwanto, E. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. *Proseding Call For Paper*, 1–16. <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/PRD/article/view/311>
- Lestari, D. (2020). *Manajemen Keuangan Pribadi Cerdas Mengelola Keuangan*. Deepublisher. Yogyakarta.
- Lumi, R. V., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor

- Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of *Online Population Administrative Services (PADUKO)* by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nasution, M. N. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia. Pratama, A. A. (2023). *Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. 1(1), 1–21.
- NUEPA, N. U. of E. P. and A. (2012). Full Book Pelayanan Publik. In *Elementary Education in India: Progress towards UEE, DISE 2010 - 11*. <http%3A%2F%2Fwww.dise.in%2Fdownloads%2Fpublications%2Fpublications%25202010-11%2Fflash%2520statistics-2010-11.pdf>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Prestiana, Y. (2011). *Efektivitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Serang*. 1–144. [http://eprints.untirta.ac.id/1176/1/skripsi dibuat PDF - Copy.pdf](http://eprints.untirta.ac.id/1176/1/skripsi%20dibuat%20PDF%20Copy.pdf)
- Prof. Dr. Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* 84 Bandung: Alfabeta
- Raihan, M., Syamsir, & Herman, R. (2023)). Eksplorasi Pengalaman Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 29497-29502.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis- Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Rismoko, Hilabi, S. S., & Huda, B. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Online Kependudukan melalui Aplikasi E-Dukcapil Menggunakan Metode CRM. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(3), 1011-1021.

- Rosmika, E., Azaludin, & Chairunnisa, T. L. T. (2021). Analisis Kepuasan terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)* 3(2), 174-180.
- Samosir, z. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. 1(1)
- Sari, A. P., Kurnia, D. D., & Rudianto, B. (2021). Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Web. *Hexagon*, 2(2), 66-70.
- Septiani, R. (2017). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektrik (e-ktp)*. 1, 11–23.
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan (EMAK)*, 1(3), 172–181.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 1(2).
- Supawanhar, Hartono, R., Jeny Silvana, R., Ditasman, & Amrullah. (2023). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*. *Jurnal Ekombis Review*, 11(2), page. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/indexDOI:https://doi.org/10.37676/eko mbis.v11i12>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wijaya, N. Q., & Ghufrony, A. (2021). Reliability, Responsiveness, dan Emphaty terhadap Kepuasan Konsumen Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 11(2), 130-146.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) Di DPMPTSP Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 5(1), 45-56.
- Witri M. (2022). *Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website*. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811–1826.

Yumame, J. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Studi Kasus “Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Waniambey” DI KOTA JAYAPURA. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(2), 187-202.

Website

disDinas Dukcapil.jambikota.go.id, (2022). Buku Panduan SIPADUKO Kota Jambi. Diakses melalui <https://disDinasDukcapil.jambikota.go.id/media-informasi/buku-panduan-SIPADUKO/> Pada 26 Maret 2024.

menpan.go.id, (2014). *Pelayanan Publik, Indikator Keberhasilan Reformasi Birokrasi*. Diakses melalui <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pelayanan-publik-indikator-keberhasilan-reformasi-birokrasi> Pada 26 Maret 2024.