

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

Hardiyansyah. 2012. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya) : Gava Media

Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government. Yogyakarta: Andi.

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. USA: Sage Publications.

Moleong, J. Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif . Bandung : Adil media

Moleong, J. Lexy. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2007. Manajemen Pelayanan.Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

### **Jurnal :**

Amini Aprindawati, Isabella, Doris Febriyanti. 2017 studi tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. Jurnal Pemerintahan dan Politik Volume 2 No. 1

Fahruradi, Djumadi, Burhanudin. 2013 studi tentang “ Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara ” Jurnal eJournal Administrative

Reform, 1 (1): 116-130 ISSN 0000-0000 , ar.mian.fisip-unmul.ac.id © Copyright  
2013

Masadib Akmal Vyandri, Abdul Hakim, Stefanus Panirengu. 2014 studi tentang “  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu  
Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”. Jurnal Administrasi Publik  
(JAP), Vol. 2, No. 2, Hal. 189-194

Masrin. 2013. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di  
Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. E-Journal Pemerintahan  
Integratif

Oktavya, Ayu Aditya. 2015 studi tentang “ Penerapan (Electronic Government) e-  
Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian  
Pelayanan di Kota Bontang”. Jurnal eJournal Ilmu Pemerintahan, 2015 : 3 (3) :  
1433 - 1447 ISSN 0000-0000, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2015

Povie Nur Rahayu. 2017 studi tentang “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu  
Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Colomadu Kabupaten  
Karanganyar”. Jurnal Transformasi No. 32 Tahun 2017 Volume II Halaman 76  
- 167

Riko Thomas. 2016 studi tentang “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas  
Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten  
Ogan Komering Ilir (OKI)”. Jurnal Ilmu Administrasi Publik 4 (2) (2016): 189-  
201

**Dokumen :**

UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2006  
TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2018

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013

Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 15 Tahun 2008

Peraturan Bupati Pasuruan No. 69 Tahun 2016

Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003

**Internet :**

<https://googleweblight.com/i?u=https://kbbi.web.id/kualitas&hl=id-ID>