

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, N., Amin Ikhlasul Amal, & Hasfi Fiqri Hidayah. (2025). Peran Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 3(3), 181–192. <https://doi.org/10.61132/Jbpai.V3i3.1178>
- Adityo, B., Engkus, & Pikri, F. (2022). *Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan Umum. Vol 20 No 2*.
- Afiyah, S. (2024). *Buku Ajar Reformasi Administrasi Publik*.
- Agusta Ari Wibowo & Indra Kertati. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service And Governance Journal*, 3(1), 01–12. <https://doi.org/10.56444/Psgj.V3i1.628>
- Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Dan Efisien. *Jurnal Pkm Manajemen Bisnis*, 5(1), 305–312. <https://doi.org/10.37481/Pkmb.V5i1.1301>
- Annasthasya, D., Alfindoria, I., Rahayu, S., & Khair, O. I. (2025). Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Literatur Dalam Konteks Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Multidisipin*, 3(7), 423–429. <https://doi.org/10.60126/Jim.V3i7.1070>
- Asmarianti, A., & Nafiah, D, M. I. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *Admit: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106. <https://doi.org/10.33509/Admit.V1i1.1964>
- Azizah, M., Solikhin, S., & Lailiyah, N. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi. *Ngaos: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(2), 80–94. <https://doi.org/10.59373/Ngaos.V2i2.46>
- Bunda, M. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik Dalam Pelayanan Adminitrasi Publik. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management And Business*, 8(1), 189–196. <https://doi.org/10.37481/Sjr.V8i1.1033>
- Dalaiya, A., & Musdalifah, M. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Manggala Melalui Penyusunan Standar Operasional Prosedur. *Admit: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(2), 241–260. <https://doi.org/10.33509/Admit.V1i2.2376>
- Dayar, M. B., Khotimah, K., & Laila, A. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan

- Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 7(1), 12–21. <https://doi.org/10.37849/Mici.V7i1.436>
- Fadillah, R., Masdar, R., Mattulada, A., & Masruddin. (2025). *Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Aplikasi Sangu Palu Dan Aplikasi Sipd (Studi Pada Kelurahan Se-Kecamatan Palu Timur). Vol 2 (2).*
- Fitriani, Mahsyar, A., & Rosdiana. (2021). *Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas Ii B Enrekang.*
- Harefa, D., Laia, B., Laia, F., & Tafonao, A. (2023). Socialization Of Administrative Services In The Research And Community Service Institution At Nias Raya University. *Haga: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 93–99. <https://doi.org/10.57094/Haga.V2i1.928>
- Haris, H., Munawarah, M., & Affrian, R. (2024). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.*
- Hasan, A. Z., Habib Al Razie, Z., Ajeng Ramdani, F., Lestari, N. S., Prayoga, I. A., Iskandar, Sarinah, Manarfa, L. O. M. R. A. U., Adhania, L. S. O., & Rahman, A. G. (2025). *Administrasi Publik Teori, Sistem Dan Praktik.*
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/Sentri.V3i3.2407>
- Illahi, A. W., Suarna, N., Purnamasari, A. I., & Rahaningsih, N. (2022). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Dengan Pengujian System Usability Scale Untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat. *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.25008/Janitra.V2i2.147>
- Irgi Saeful Rizky, Ili Luhung, & Andika Alexandro. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Penyedia Jasa Go-Jek Dan Dampaknya Terhadap Masyarakat. *Journal Of Management And Creative Business*, 3(1), 150–160. <https://doi.org/10.30640/Jmcbus.V3i1.3555>
- Jabnabillah, F., Aswin, A., & Fahlevi, M. R. (2023). Efektivitas Situs Web Pemerintah Sebagai Sumber Data Sekunder Bahan Ajar Perkuliahan Statistika. *Sustainable Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, 6(1), 59–70. <https://doi.org/10.32923/Kjmp.V6i1.3373>

- Karso, A. J., Wahyudi, & Sukino. (2025). *Pelayanan Sektor Publik Indonesia*.
- Khikmatul Islah, S.I.P., M.Si, Dr. Ucok Binanga Nasution, S.T., M.M, Dr. Ir. H. Apriyanto, M., M.M, Dr. Ivan Budi Susetyo, S.A.P., M.Si, Titik Haryanti, S.E., S.P.D., M.M, Dr. Muhammad Firzah, S.Sos., M.Ap, Dwi Sulistyorini, Mpd., M.A.P, & Dr. Chandra Dinata, S.Sos., Mpa. (2024). *Pengantar Administrasi Publik*.
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi Pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal Of Office Administration : Education And Practice*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.26740/joaep.V2n3.P191-197>
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). *Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*.
- Mannayong, J., & Salam, R. (2021). *Peran Fungsi Manajerial Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Perkantoran Modern*. 27 Nomor 3. <https://doi.org/10.33509/jan.V27i3.1458>
- Manuhuruapon, C. M., Pangkey, I., & Kairupan, S. B. (2024). Koordinasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (Jak2p)*, 5(2), 206. <https://doi.org/10.26858/jak2p.V5i2.68408>
- Maruf, A., Yusuf, M., & Hakim, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Journal Of Scientific Communication (Jsc)*, 7(2). <https://doi.org/10.62870/jsc.V7i2.34905>
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. <http://repository.upm.ac.id/3999/>
- Maudina, S. D., Rachmawati, I., & Purwanti, D. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Simpelin Ditinjau Dari Perspektif E-Government Di Kabupaten Sukabumi. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 121–135. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.V15i1.5827>
- Mubarak, F., Judisseno, R. K., & Setyawan, H. (2026). Karakteristik Pemilihan Venue Pameran Oleh Perusahaan Penyelenggara Pameran Di Jakarta. *Bisnis Event*, 7(25), 30–33. <https://doi.org/10.32722/bev.V7i25.8067>
- Muflih Azam, A., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*.

- Mursyidah, L. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi Dan Sampel: Pilar Utama Dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5937–5948. <https://doi.org/10.46799/Jsa.V5i12.1992>
- Nathalie Aurelia Simangunsong & Tri Kartika Pertiwi. (2025). Koordinasi Administratif Lintas Unit: Menjaga Alur Kerja Dalam Struktur Organisasi Bertingkat Di Pt. Swabina Gatra. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 226–235. <https://doi.org/10.55606/Jpmi.V4i2.5344>
- Niswaty, R., Maulana, A. M. F., Jamaluddin, Darwis, M., & Salam, R. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng*.
- Nur Fadiyah Chirunnissa & Nina Oktarina. (2025). *Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor*. 1. 2025. <https://doi.org/10.15294/Bap.V1i1.278>
- Nurya Silva, N., & Rosdiana, W. (2025). *Penyusunan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Non-Kependudukan Di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. Vol 3*.
- Paana, A., Tilome, A. A., Baderan, U. S., & Djafar, F. (2025). *Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo*.
- Pangkae, C., & Bernardianto, R. B. (2026). *Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Sekretariat Dprs Kota Palangka Raya*.
- Perdana, M. J. P., & Prasetyo, H. (2025). Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Ketersediaan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bpkad Kota Yogyakarta. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 8(3), 1046–1055. <https://doi.org/10.37481/Sjr.V8i3.1188>
- R. Santoso, O., Nining, L., Azizah, N., Jubaedah, E., Dewi, Y. F., Wartianingsih, E., Subrayanti, D., Afifah, L., Widhi Sugianingsih, N. M., Wuri Wulandari, F., Reka Prasetia, A., Wira, V., Puspitasari, N., & Mariam, I. (2026). *Administrasi Perkantoran (Konsep, Manajemen, Dan Praktik Di Era Modern)*.
- Rahayu, S., Mania, S., & Sola, E. (2022). Pengaruh Kompetensi Sosial Dan Kompetensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi. *Nazzama: Journal Of Management Education*, 2(1), 100–112. <https://doi.org/10.24252/Jme.V2i1.31688>
- Ressa, N., Juharni, J., & Bahri, S. (2024). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Badan

- Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar. *Paradigma Journal Of Administration*, 2(2), 116–122. <https://doi.org/10.35965/Pja.V2i2.5152>
- Riauwati, J., & Dwiyantri, N. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. *Remik*, 7(1), 784–794. <https://doi.org/10.33395/Remik.V7i1.12163>
- Rizky, R. M., Hermawan, D., & Meutia, I. F. (2022). Koordinasi Antar Diskominfo Dengan Disdukcapil Kota Tangerang Dalam Aplikasi Tangerang Live. *Administrativa : Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 173–182. <https://doi.org/10.23960/Administrativa.V4i1.124>
- Rozaili, Zulkifli, & Zulfikar. (2024a). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie. Vol 4.*
- Rozaili, Zulkifli, & Zulfikar. (2024b). Penerapan Standard Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 904–914. <https://doi.org/10.57250/Ajsh.V4i2.571>
- Sabiruddin, A., & Asis, P. H. (2024). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bou Kecamatan Lambandia Kabupaten Kolaka Timur.*
- Sadipun, M. M. S., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 2114–2120. <https://doi.org/10.57250/Ajsh.V4i3.853>
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus Iisip Yapis Biak*, 19(1), 55–71. <https://doi.org/10.52049/Gemakampus.V19i1.377>
- Sari, A. R. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik.*
- Siswohadi, Anjani, D., & Ludda E.P, S. (2026). *Internalisasi Etika Bisnis Dalam Pelayanan Administrasi Dan Resepsionis Sebagai Strategi Pembentukan Citra Perusahaan (Studi Kualitatif: Sektor Outsourcing). Vol 25 No 5.*
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/Jipp.V9i4.2657>
- Syahrani, M. (2020). Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Primary*

- Education Journal (Pej)*, 4(2), 19–23. <https://doi.org/10.30631/Pej.V4i2.72>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Qosim Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/Jq.V1i1.49>
- Tasya Dewi, V., Supriyadi, T., & Pratama, G. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Konser Musik Blackpink “Born Pink World Tour Jakarta 2023.” *Ranah Research : Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 6(6), 2590–2603. <https://doi.org/10.38035/Rrj.V6i6.1118>
- Telaumbanua, S. K., F. Hulu, P., Gea, J. B. I. J. G., & B.Ndraha, A. (2024). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Penerbitan Surat Pengantar Pindah Penduduk Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sawo*. <https://doi.org/10.31004/Jrpp.V7i1.25820>
- Tri Apani & Lilis Suryani. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *Japb*, 8(1), 778–793. <https://doi.org/10.35722/Japb.V8i1.1213>
- Wilda Isnaini, Rosman Ilato, & Irawaty Igrisa. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna. *Perspektif Administrasi Publik Dan Hukum*, 2(2), 106–115. <https://doi.org/10.62383/Perspektif.V2i2.221>
- Wiyanda Vera Nurfajriani, M. W. I. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif*. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.13929272>
- Wulandari, A., & Irawati Puspaningrum, I. (2025). Evaluasi Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 386–398. <https://doi.org/10.24929/Semnasfisip.V2i1.4090>
- Zainur Roziqin, A., Choirul Ramadhani, R., Chasasi Saputra, M. R., Rafidi, R., & Aktiva Oktariyanda, T. (2026). *Efektivitas Pelayanan Publik Dan Tantangan Verifikasi Dokumen Kependudukan Di Disdukcapil Kota Malang. Vol 12 No 1*.