

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31.
- Denhard, Janet V. & Robert B.V Denhard. (2003). *The New Public Service: Serving not Steering*. NewYork: M.E. Sharpe Inc.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor.
- Haji, B. T. (2020). Pengertian Implementasi. *LAPORAN AKHIR*, 31.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R, (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*, Jakarta, Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Kadir, Abdul. (2008). *Membuat Aplikasi Web dengan PHP dan Database MySQL*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Dalam Negeri (2022). *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*.
- Magdalena, I., Salsabila, A., Krianasari, D. A., & Apsarini, S. F. (2021). Implementasi Model Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelas III SDN Sindangsari III. *Pandawa*, 3(1), 119-128.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Misuraca. (2007). *Menggagas Implementasi e-Government edisi terjemahan*. Jakarta: Dwi Aksara.
- Moleong, Lexy J, (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Dedy. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80-88.

- Presiden Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Romawati, A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(1), 49-56.
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69-86.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Wardiyanto, Bintoro. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43-51.
- Winarsih, Atik Septi. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani, Sarwono. (2014). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*. 3(1), 80–88.