

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, & Muslimah. (2021). *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif* (Vol. 1).
- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802.
- Amalia, A. N., Rochim, A. I., & Rahmadanik, D. (2023). Inovasi “PAK MAWARDI” dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(06).
- Andrianto, D., Sunarya, A., Pramudiana, I. D., Anwar, M. K., & Putra, K. A. P. (2025). Optimalisasi Kualitas Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo Melalui Penerapan Digitalisasi Sistem CEISA. *Journal of Management and Social Sciences*, 4(1), 113–129.
- Anindya, N. T., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Kualitas Layanan KTP-Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 12(2), 511–520. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p511-520>
- Apriliani, S. K., & Nurhadi. (2024). Optimalisasi Inovasi Klampid Dalam Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Dukuh Sutoejo. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri (JPMM)*, 2(2), 170–175.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Ariani, S. (2023). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi dan Mutu Pelayanan. *JUKEKE: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(2), 7–14.
- Arif, A., Basri, M., & Mustafa, L. O. (2022). Akuntabilitas Birokrasi Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Wolo. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 266–274.
- Arifin, F. (2024). Distribusi Kewenangan Pusat Dan Daerah Dalam Bingkai Otonomi Daerah Di Indonesia. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 09(01), 35–46.
- Arifin, Z. (2021). Penerapan E-Government dalam Pengembangan Sistem Komunikasi dan Telematika pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 12(2), 145–159.

- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Atansah, P. A. (2023). Menganalisis Program Kalimasada Kota Surabaya dari Perspektif Prinsip Dasar Birokrasi Weberian. *ABDI MASSA: Jurnal Pengabdian Nasional*, 3(6), 1–10.
- Aziz, A. F. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Banten. *TheJournalish: Social and Government*, 5(3), 298–305.
- Bahri, Gunawan, & Sulsalman. (2021). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 12(2), 97–106. <https://doi.org/10.37673/nje.v1i02.456>
- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (I. Ahmaddien, Ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Bintang, A., Suriyanti, & Ramlawati. (2023). Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Kinerja Pegawai. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 435–451.
- BPS. (2024, February 28). *Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2024*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto. <https://mojokertokab.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/4dab3b078e63b6f5570a14ff/kabupaten-mojokerto-dalam-angka-2024.html>
- Budianto, A., Engkus, & Yusuf, D. (2022). Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 405–416.
- Cahyono, D. P., & Indartuti, E. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance (Suatu Studi tentang SILOKDES di Desa Mancon Kecamatan Wilangan Kabupaten Nganjuk). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(5), 56–61.
- Dayurni, P., Adriani, N., Arini, V., Faaza, Z. Al, Herawati, H., & Hali, A. A. (2024). Optimalisasi Layanan Kependudukan: Pembuatan Kartu Keluarga Barcode dan Kartu Identitas Anak di Kelurahan Pager Agung. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat IPTEKS*, 1(2), 76–82.
- Engkus, Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *MITITA Jurnal Penelitian*, 1(3), 34–46.

- Fadillah, N. A. N., Kusumadewi, R., & Suparman, N. (2022). Digital Government dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4067–4082.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Girsang, K. C., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Optimalisasi Pelayanan Online Berita Deso dan Administrasi Berbasis Elektronik Government di Kecamatan Ploso dan Kabupaten Jombang. *PUBLIKA*, 12(3), 849–856.
- Hamid, H. (2022). New Public Management (NPM) Implementation in Public Services in Investment Services and One Stop Services Makassar City. *Palangga Praja*, 4(2), 117–123.
- Hamidah, S., Ekantoro, J., & Roosinda, F. (2022). Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website PLAVON Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 124–134.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10.
- Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (NPM) dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65–84.
- Hartati, S., & Hasan, M. (2023). Manajemen Strategi Menggunakan TQM dan SWOT dalam Menganalisis Maju Mundurnya Sebuah Organisasi. *AN NAJAH (Jurnal Pendidikan Dan Sosial Keagamaan)*, 2(2), 14–23.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040.
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *PERSPEKTIF*, 11(2), 394–406.
- Hermansyah, F. (2023, March 8). *Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto Permudah Layanan Adminduk Lewat POSKetanmu*. Radar Mojokerto. <https://radarmojokerto.jawapos.com/mojokerto/821022524/dispendukcapil-kabupaten-mojokerto-permudah-layanan-adminduk-lewat-posketanmu>

- Hertati, D. (2023a). Evaluation of the Quality of Web-Based Integrated Administration Services (PATEN) in Sidoarjo District, Indonesia. *Journal of Local Self-Government*, 21(1). [https://doi.org/10.4335/21.1.1-15\(2023\)](https://doi.org/10.4335/21.1.1-15(2023))
- Hertati, D. (2023b). Improving the Quality of Public Services through Innovation of Online Complaints Based on the Wargaku Application. *Journal La Sociale*, 4(3), 097–102.
- Hidayat, T. N. (2023, January 14). *Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Mojokerto Dikeluhkan Warga*. Times Jatim. <https://jatim.times.co.id/news/berita/drungumcvu/Pelayanan-Administrasi-Kependudukan-di-Kabupaten-Mojokerto-Dikeluhkan-Warga>
- Hidayat, T., Sepriano, S., Adi, H. K., Taufik, M., & Mufatgiin, Y. (2023). Perancangan Sistem dan Pengolahan Surat Berbasis Web (Studi Kasus Dinas Kominfo dan Persandian Kabupaten Bungo). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 399–406.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740.
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 59–65.
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Idrus, I. A., & Anas, A. (2023). Implementasi Pelayanan Berbasis Digitalisasi Government pada Aplikasi ALPUKAT BETAWI di Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 4(1), 27–35.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003).
- Irawan, F. A., & Santoso, S. A. (2024). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dalam Rangka Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 4(2), 311–320.
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini

- Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 32–40.
- Ismail, I., Irianto, H., & Arizar, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Satu Atap Graha Mojokerto Service City (Studi Kasus Di Dispenduk Capil Kota Mojokerto). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9379–9393.
- Jauhari, H. A. R., Jauhari, M. S. R., & Ginanjar, S. E. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pegawai Kantor Kelurahan Lingasari. *ADMINISTRAUS: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 7(1), 1–10.
- Keputusan Bupati Mojokerto Nomor 188.45/206/HK/416-012/2023 Tentang Penerapan Inovasi Daerah (2023).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003).
- Laila, A., HB, G., & Zulwisman. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(16), 111–122.
- Lestanata, Y., Imam, S., Hidayatullah, & Haeril. (2024). Inovasi Digital untuk Efisiensi Birokrasi: Analisis Penerapan Aplikasi Lambarasa dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Online di Kabupaten Bima. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2), 268–275.
- Lestari, E. A., & Nuryanti. (2022). Pentingnya Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Anak. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 3689–3694.
- Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 70–81.
- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru. *Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257–262.
- Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *Hipotesa*, 17(1), 85–95. <https://e-jurnal.stiaalazka.ac.id/index.php/ojs-hipotesa/article/view/74>
- Margaretha, A. M., & Nugroho, A. A. (2023). Optimalisasi Pelayanan Melalui Website: Assessment Situs Web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7(1), 36–42. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/857>

- Mayangsari, M., Ulwiyah, N., & Qoyyimah, U. (2024). William Edward Deming's Planning Model. *Nizamul 'Ilmi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (JMPI)*, 9(1), 52–66.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, P. A., Agussalim, A., Apriani, W., Fiansi, F., Fitra, F., Aryawati, N. P. A., Ridha, N. A. N., Milasari, L. A., Siagian, A. F., & Martono, S. M. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif* (Lathifaturahmah & Erlangga, Eds.). Widina Media Utama.
- Muriawan, A., Subarkah, & Sulistyowati. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Suara Keadilan*, 21(1), 1–16.
- Nashihin, H., Mafaza, N., Haryana, M. O., & Hermawati, T. (2021). Implementasi Total Quality Management (TQM) Perspektif Teori Edward Deming, Juran dan Crosby. *At Tuots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 41–49.
- Nawangsari, E. R., & Pramesti, T. I. (2023). Implementasi Permohonan Akta Kelahiran Dewasa Melalui Klampid New Generation. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 12(2), 192–204.
- Nisak, I., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 440–452.
- Nuraini, S. (2020). Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 14(1).
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu*, 1(1), 1–13.
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Salma, R. N. L. (2022). Optimalisasi Aplikasi PPID dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(2), 112–130. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Ombudsman RI. (2024). *Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat Yang Masuk ke Ombudsman RI Berdasarkan Substansi Laporan/Pengaduan*. Simpel4.Ombudsman.Go.Id. <https://ckan.ombudsman.go.id/dataset/jumlah->

laporan-pengaduan-masyarakat-berdasarkan-substansi-laporan-pengaduan-triwulan-4

- Pamungkas, T. K., & Rosyanfikri, R. (2021). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Paradigma Madani*, 8(2), 36–45.
- Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto (2021).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (2023).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (2019).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (2021).
- Prabowo, H. (2022). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (I. Setiawan, Ed.). Bimedia Pustaka Utama.
- Pradana, M. R. Y., Handoko, V. R., & Wahyudi, E. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3), 130–145.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37. <https://doi.org/10.70260/nij.v1i1.14>
- Purba, B., Hasoloan, A., & Yasir, A. (2021). Communication of Organization in The Decision Making Process in UPT-PTPH Province of North Sumatera. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Comunication Study*, 7(1), 84–95.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.
- Putra, B. N. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Conneight Studio Kota Malang.

Transformasi: Journal of Economics and Business Management, 3(3), 119–131.

- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *IJPA: The Indonesian Journal of Public Administration*, 09(01), 78–96.
- Rahim, R. K., & Adnan, M. F. (2023). Teori New Public Management: Evaluasi dan Tantangan dalam Konteks Pelayanan Publik. *FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 8(2).
- Rahmah, S., Affrian, R., & Setiawan, I. (2024). Kualitas Pelayanan Kader Bina Keluarga Lansia Di Desa Muara Baruh Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1476–1486.
- Ramadhani, S., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360–1366. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Ramayanti, W. A., & Hariyoko, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Klampid New Generation di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(8), 3620–3625. <https://doi.org/10.56799/jim.v2i8.1937>
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian* (A. A. Effendy, Ed.). Cipta Media Nusantara.
- Retnowati, D., Aditiyawarman, & Nursetiawan, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *Unigal Repository*, 02(01), 1756–1769.
- Sa'adah, M., Rahmayati, G. T., & Prasetyo, Y. C. (2022). Strategi dalam Menjaga Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Al 'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64.
- Safitri, L., Yulyana, E., & Febriantin, K. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Melalui Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Communnity Development Journal*, 5(3), 5559–5564.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860.
- Sakir, A. R., Almahdali, H., & Amaliah, Y. (2024). Implementation Of E-Government In Public Services: A Case Study At The Population And Civil Registration Office Of Bone District. *PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 186–199.

- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28–36.
- Sari, D. N., Rochim, A. I., & Rahmadanik, D. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 194–202.
- Setiawan, N. (2021). Determinasi Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai: Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(3), 372–389.
- Silfiatin, L., & Choiriyah, I. U. (2023). Time Factor for E-KTP Service Through POS KETANMU at the Population and Civil Registration Office. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 21, 1–7.
- Siringoringo, H. (2005). *Seri Teknik Riset Operasional: Pemrograman Linear* (F. W. Nurwiyati, Ed.; Edisi Pertama). Graha Ilmu.
- Solekhah, N., Widowati, N., & Maesaroh. (2024). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran). *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 557–577.
- Suhardiman, Rachman, M., & Jamiah. (2023). *Birokrasi dan Public Governance* (T. Media, Ed.). Tahta Media Group.
- Sumarno, M. A. P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klamping dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56.
- Supawanhar, Askani, & Hartono, R. (2024). Kualitas Pelayanan Sektor Publik dengan Pendekatan Perspektif New Public Management (NPM). *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(3), 502–510.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61.
- Susianingsih, N., Abbas, B., & Tambunan, R. (2024). Analisis Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baruga Kota Kendari. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 1206–1220.

- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1).
- Syaifullah, & Nasib. (2021). Maksimalisasi Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada PT. Lautan Abadi Pratama Melalui Promosi dan Kualitas Pelayanan pada PT. Lautan Abadi Pratama. *JEB: Ekonomi Bisnis*, 27(1), 548–559.
- Syukran, M., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2022). Konsep Organisasi dan Pengorganisasian dalam Perwujudan Kepentingan Manusia. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 95–103.
- Taufik. (2020). Reformasi Birokrasi: Belajar dari Upaya Reformasi Sumber Daya Manusia Aparatur di Indonesia. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 10(2), 117–130.
- Trisnawati, A., Palakyah, I., Sari, A., & Hidayat, R. (2024). Penguatan SIAK Terpusat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Disdukcapil Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (J-ABDIMAS)*, 11(1), 40–47.
- Tumija, & Kafi, F. (2024). Optimalisasi Penggunaan Website Newsroom dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 238–258.
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2020). Optimization of Public Services in Suulun Tareran Subdistrict Office, South Minahasa Regency. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 76–95.
- Tyas, C. Y., & Choiriyah, I. U. (2024). Merevolusi Layanan Kependudukan di Indonesia dengan Teknologi Baru. *Indonesian Journal of Applied Technology*, 1(2), 1–21. <https://doi.org/10.47134/ijat.v1i2.2715>
- Umrati, & Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif, Teori dan Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (S. C. Setiana, Ed.). Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (2013).
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Utami, T. S. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 dalam Mewujudkan Clean and Good Governance di Kota Semarang. *JURISTIC*, 2(1), 31–39.
- Uyo. (2024). *Jatim Digifest 2024, Pemkab Mojokerto Pamerkan 5 Aplikasi Pelayanan Publik*. Inilahmojokerto.Com.

<https://inilahmojokerto.com/2024/10/24/jatim-digifest-2024-pemkab-mojokerto-pamerkan-5-aplikasi-pelayanan-publik/>

- Wahyu, F. P. (2023). Optimalisasi Penerimaan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik*, 2(1), 1–11.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2).
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49.
<https://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2715>
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85.
- Wijaya, S. D. A., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Optimalisasi Peran E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 508–525.
- Williem, A. (2024). Literature Review: Efektivitas Aplikasi E-Government Berbasis Website. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7(3), 599–605.
- Wuryani, Orbaningsih, D., & Wahyono, G. B. (2023). Implementation of Public Service Innovations to Prevent the Spread of the Covid 19 Virus (Descriptive Study of Innovation in the Ketanmu Postal Service at the Mojokerto Regency Population and Civil Registration Service). *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(4), 2419–2431.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal Altasia*, 3(1), 9–16.
- Zahwa, A. S., Muradi, & Yuningsih, N. Y. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Electronic Government Melalui Website Pindang Cemplung di Kabupaten Jepara Tahun 2022-2023. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 997–1013.
- Zakiah, U., & Idrus, I. A. (2021). Strategi Pengelolaan Sumber Daya Alam Desa Ponggok. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 84–95.

Zulfikar, Rozaili, & Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia* (D. E. Winoto, Ed.). Eureka Media Aksara.