

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2022). Kajian Lebih Lanjut Mengenai Penerapan CRM Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Pemerintahan Kota Surabaya*.
- Darmawan, A., et al. (2020). Penerapan Customer Relationships Management (CRM) Dalam Pelayanan Publik.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kota Surabaya. (2022). Proyeksi Penduduk Kota Surabaya 2023-2032. *Jurnal Pemerintahan Kota Surabaya*, 1-22.
- Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. (2021). Laporan Peningkatan Permintaan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan & Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka.
- Hasan, A. (2019). Faktor Sosial dan Politik Dalam Implementasi Teknologi: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Kusuma, R. (2020). Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 112-125.
- Putra, A.S. (2019). Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Pemerintahan Kota Surabaya*, 45-58.
- Sari, D.W. (2021). Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Pemerintahan Kota Surabaya*, 205-218.
- Sari, R., et al. (2019). Meningkatkan Pelayanan Publik: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Pemerintahan Kota Surabaya*.
- Statistik Sektor Kota Surabaya. (2021). Statistik Sektor Kota Surabaya : Penduduk dan Tenaga Kerja. *Jurnal Statistik Sektor*, 93-154.