

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU DAN JURNAL

- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijak Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Andreae, S.J. Fockema, 2013 *Rechtsgeleerd Handwoorddenboek*, Diterjemahkan oleh. Wakter Siregar, Bij. J.B. Wolters Uitgeversmaatschappij, N.V.. Groningen
- Lexy J. Moleong, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis. (terjemahan)*. Jakarta : UI Press
- Muhammad Nasir. 1999. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rosda Karya
- R. Subekti dan Tjitrosoedibio, 2011 Kamus Hukum, Pradnya Paramita, Jakarta
- Sudikno Mertokusumo, 2006. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Penerbit Liberty,. Yogyakarta
- Sutrisno Hadi. 1993. *Metodologi Research*. Jilid II. Yogyakarta. Andi Offset
- Wibawa, Samodra.1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Purwodarminto, 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir, Abdul. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Rejama Rosda Karya
- Manullang. 1995. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta. Andi Offset

Faiz, Ahmad. 2010. *Etika Manajemen*. Bandung: Rineca Cipta

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Rosda Karya

Ratminto & Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Bandung: Rineca Cipta

Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Rosda Karya

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

## **C. WEBSITE**

<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/dukcapil-go-digital-semakin-optimal-selama-pandemi>, diakses bulan Juli 2021.

<http://dispenduk.nganjukkab.go.id/berita/detail-berita/1>. Diakses bulan Juli 2021.

<https://www.nganjukkab.go.id/home/detail-kabar/disdukcapil-nganjuk-siapkan-layanan-online-terintegrasi>. Diakses bulan Juli 2021.

<http://dispenduk.nganjukkab.go.id/berita/detail-berita/1>. Diakses bulan Juli 2021.

## DAFTAR SINGKATAN

TPOK	=	Tenaga Pendukung Operasional Kegiatan
PSBB	=	Pembatasan Sosial Berskala Besar
SIAK	=	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
Covid	=	Corona Viruse
SOP	=	Standard Operating Prosedure
KTP-EI	=	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
KK	=	Kartu Keluarga
SEDUDO	=	Sistem Elektronik Terpadu Desa Online

**LAMPIRAN**  
**DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA**



Wawancara, 3 Juni 2021

Dengan Ibu Dra. Dwi Endah Widowati, MM.selaku Kepala Bidang Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk.



Wawancara, 7 Juni 2021

Dengan Bpk. Drs. Danuji, M.Si. selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk.



Wawancara, 7 Juni 2021

Dengan Bpk. Wuwuh Edi, SE. selaku Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk  
Dipendukcapil Kabupaten Nganjuk.



Wawancara, 3 Juni 2021

Dengan Bpk. Bambang selaku masyarakat/pengguna layanan adminduk



Wawancara, 4 Juni 2021  
Dengan Bpk. Anggi Prasetyo selaku masyarakat/pengguna layanan KTP-el



Wawancara, 4 Juni 2021  
Dengan Ibu Dewi Rukma Paramita, SH. selaku petugas pelayanan adminduk



Wawancara, 4 Juni 2021  
Dengan Ibu Tatag Endang, SE. selaku petugas pelayanan adminduk



Wawancara, 4 Juni 2021  
Dengan Ibu Dra. Rosy Wintarti selaku Kepala Seksi Pendataan dan Informasi Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk.



Wawancara, 4 Juni 2021

Dengan Bpk Deni Cahyono selaku Operator KTP-el Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk.



Wawancara, 4 Juni 2021

Dengan Bpk. Umar Dzaka selaku Petugas Operator KK Dpendukcapil Kabupaten Nganjuk.