

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 4, Nomor 2, 2019.
- Evangelos Psomas and Nancy Bouranta, Maria Koemtzi, Efthalia Keramida. (2019) Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers.
- Fandy Tjiptono, Ph.D., & Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction* (Edisi 4). CV Andi Offset.
- Farid Firmansyah. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa*. Duta Media.
- Hesty Mulasari. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Volume 9, Nomor 1, 2021, E-ISSN: 23389621.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>
- Inzaghi, Adelia O., & Brillian. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, Volume 16, No. 4, Juli-Agustus 2022.
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Kokku Randheer. (2011). Measuring Commuters' Perception on Service Quality

Using SERVQUAL in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 1, February 2011.

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi.

Jogjakarta: MAP-UGM dan Pustaka Pelajar.

Man Muazansyah. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, Vol. 21, No. 1, Mei 2018.

Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi

Aksara. Nurmasitha, F., Hakim, A., & Prasetyo, Y. W. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan

Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228.

Pandji Santosa. (2008) *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance* Redaksi Refika Aditama.

Pra Utari Novia Solka, et al. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, Maret 2023, e- ISSN: 2962-4010; p-ISSN: 2962-4444, Hal. 110-121.

Rudi Lestra Sujana. (2017). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kreativitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, Vol. 5, No. 1, Hal. 1-15, ISSN: 2337-8670 (online), ISSN: 2337-

8662 (print).

Setiawan, et al. (2018-2019). Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Kantor Basarnas Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, p-ISSN: 2622–5204, e-ISSN: 2622–5190, Vol. 1, No. 2, Hal. 77–84.

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA, CV.

Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<https://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>

Victor Lorin, dkk. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 6, Hal. 573–585.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Zulkifli. (2017). Pengaruh Budaya Kerja dan Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 3, No. 2, Juli 2017, Hal. 243–25.