

DAFTAR PUSTAKA

- Aisah Nurhasanah. (2024). *Definisi Kualitas Pelayanan Publik Menurut Ahli*. Reda Samudera. https://Redasamudera.Id/Definisi-Kualitas-Pelayanan-Publik-Menurut-Ahli/?Utm_Source=Chatgpt.Com
- Arief Rahman, Et All. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Bambang Ismaya (Ed.); Pertama, Issue January). Cv.Saba Jaya Publisher.
- Asmarianti, A., & Nafiah. D, M. I. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *Admit: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106. <https://doi.org/10.33509/Admit.V1i1.1964>
- Dachi, L. I., Dakhi, S. W., & Elazahri. (2024). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Genta Mulia*, 15(01), 320–331. <https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/Gm>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Humas Menpanrb. (2024). *Evaluasi Pelayanan Publik 2024 Fokus Pada 9 Layanan Prioritas*. Menpan.Go.Id. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/evaluasi-pelayanan-publik-2024-fokus-pada-9-layanan-prioritas>
- Hygia Altonie, Lelo Sintani, Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362. <https://doi.org/10.37304/jpips.V14i2.7777>
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (Jp Dan Kp)*, 4(1), 18–36. <https://doi.org/10.33701/jpkip.V4i1.2418>
- Mahmuda, E. D. (2021). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kelurahan Bukit Betung)*.
- Priyatno, D. (2018). *SPSS (Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B* (Edisi cetakan ke-2 ed.) : Alfabeta, Bandung.
- Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia*

Administrasi, 2(1), 22–32. <https://doi.org/10.47995/Jian.V2i1.34>

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: Refika Aditama.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/Jbhorizon.V3i2.42>

Tim, (2024). *Buku Pedoman Penulisan Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang.

Ummul Aiman, Karimuddin Abdullah, M. J., & Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Masita, Taqwin, Meilida Eka Sari, K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.