

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, F., Singkoh, F., & Sampe, S. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEPENDUDUKAN DI PULAU MARORE (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–10.
- Aldianto, L., Raafaldini Mirzanti, I., Sushandoyo, D., & Fitriana Dewi, E. (2018). Pengembangan Science Dan Technopark Dalam Menghadapi Era Industri 4.0 - Sebuah Studi Pustaka. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 68–76.
<https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1261>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Bernard, M., Nurmala, N., Mariam, S., & Rustyani, N. (2018). Analisis Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Siswa SMP Kelas IX Pada Materi Bangun Datar. *SJME (Supremum Journal of Mathematics Education)*, 2(2), 77–83. <https://doi.org/10.35706/sjme.v2i2.1317>
- Cholik, C. A. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Untuk Meningkatkan Pendidikan di Indonesia. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(6). <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/130/207>
- Daring. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. DigitalOcean.
<https://kbbi.web.id/pelayanan>

- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16(1), 1–6.
- Haedar, M., Marpaung, N. N., & Ardista, R. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada SMK Tunas Jakasampurna. *Parameter*, 7(1), 41–56. <https://doi.org/10.37751/parameter.v7i1.186>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi) (I)*. PENERBIT GAVA MEDIA.
- Karundeng, F. P. (2013). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan mawar sharron wanea manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 639–647.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Liu, H. (2019). Research on Path of Improvement for Chinese Administration Service Efficiency from the Perspective of Standardization. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 385(ICEEMR), 291–295. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.191221.069>
- Luthfi, A., & Hapsari, S. A. (2017). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perumahan Green Tegal Gede Residence. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Ekonomi Dan Bisnis (SNAPER-EBIS 2017)*, 2017, 477–485.
- Mangkunegara, A. P., & Waris, A. (2015). Effect of Training, Competence and

- Discipline on Employee Performance in Company (Case Study in PT. Asuransi Bangun Askrida). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 1240–1251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.165>
- Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.)). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Palstam, A., & Mannerkorpi, K. (2017). Work Ability in Fibromyalgia: An Update in the 21st Century. *Current Rheumatology Reviews*, 13(3), 180–187. <https://doi.org/10.2174/1573397113666170502152955>
- Pentury, H. J. (2017). Pengembangan Kreativitas Guru dalam Pembelajaran Kreatif Pembelajaran Bahasa Inggris. *Jurnal Ilmu Kependidikan*, 4(3), 265–272.
- Puspa, R. A., & Hariani, D. (2017). ANALISIS PENGEMBANGAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH (Studi pada Website, Lumbung Data, Bio Sistem Online, dan Jateng Pintar, Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 355-372–372. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16798>

- Rahmi, A., & Aziz, A. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Aceh. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 6(2), 24–31.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Rochman, Ab., Sidik, A., & Nazahah, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pembayaran SPP Siswa Berbasis Web di SMK Al-Amanah. *Jurnal Sisfotek Global*, 8(1), 51–56.
<https://doi.org/10.22202/ei.2020.v6i2.3980>
- Sakyi, D. (2020). A Comparative Analysis of Service Quality Among ECOWAS Seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 100152.
<https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>
- Sapuan, M. (2020). ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN DALAM MENINGKATKAN PENGENDALIAN INTERN PERUSAHAAN. *EQUILIBRIA*, 7(1), 114–122.
- Sari, U. (2017). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Human Resources Management System (HRMS) pada PT. Agung Raya. *JMBA Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 03(01), 1–8.
<https://www.journal.ibmasmi.ac.id/index.php/JMBA/article/view/273>
- Sholihah, N. A. (2021). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Berkualitas Kepada Pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa (Ukm)

- Universitas Negeri Malang (Um). *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(2), 152. <https://doi.org/10.17977/um027v4i12021p152>
- Sithole, C., Nyembwe, K., & Olubambi, P. (2019). Process knowledge for improving quality in sand casting foundries: A literature review. *Procedia Manufacturing*, 35, 356–360. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2019.05.052>
- Subarkah, T. (2021, August). Dinas Pendidikan DKI Terbanyak Dilapor Ke Ombudsman. *MEDIA INDONESIA*, 1. <https://mediaindonesia.com/megapolitan/425134/dinas-pendidikan-dki-terbanyak-dilapor-ke-ombudsman>
- Sumiati, M., & Purbasari, R. N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 21(1a-2), 211–220. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i1.262>
- Tini, D. L. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep. *Seminar Nasional Optimalisasi Sumberdaya Lokal Di Era Revolusi Industri 4.0*, 53(9), 1689–1699. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16798>
- Zaluchu, S. E. (2020). Strategi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Di Dalam Penelitian Agama. *Jurnal*, 4, 28–38.