

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE., Ed.). Syakir Media Press.
- Antrasena. (2024). Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelayanan Drive Thru Studi Kasus pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 1–15.
- Bayuningtyas, M. M. S., & Sukmana, H. (2023). Examining Sidoarjo Transportation: Motor Vehicle Testing Services Analysis. *Academia Open*, 8(1), 1–15.
- BPS. (2022). Luas Wilayah menurut Kecamatan - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo.
- BPS. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Timur (unit), 2023 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Dr. Harbani Pasolong, M. S. (2014). *Teori Administrasi Publik. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Furqoni, M. (2021). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 70.
- Habibah, M. S. A., & Rodiyah, I. (2022). The Influence of Service Quality of Apparatus on Community Satisfaction in the Testing Unit of Motorized Vehicles for Types of Goods Transport in Sidoarjo Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20, 1–16.
- Ishlahah, F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan Sinar (Sim Presisi Nasional) Di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. *Publika*, (3), 1361–1372.
- Marjoni, R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik. TAHTA MEDIA GRUP*.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi, 233.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*.

Sustainability (Switzerland) (3rd ed., Vol. 11). SAGE.

Otanius Laia. (2022). Putu Gede Antrasena, Ni Putu Anik Prabawat. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>

Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. BANDUNG: ALFABETA.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

Syaifullah. (2025). Dishub Depok Terapkan BLUE Full Cycle pada Layanan Uji Kir – Beritabuana.co. Retrieved June 4, 2025, from <https://beritabuana.co/2025/04/23/dishub-depok-terapkan-blue-full-cycle-pada-layanan-uji-kir/>

Tjiptono. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Wahyuni, L. (2021). Evaluasi Program Pengendalian Dan Pengamanan Lalu Lintas Melalui Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, 9, 42–69.

Widanti. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur, 3(1), 73–85.

Yustanti et.al. (2025). Implementasi Kebijakan Uji KIR Gratis di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Gresik. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 5(3), 133.