

DAFTAR PUSTAKA

- Adriadi, R., & Safitri, I. D. (2021). Inovasi Layanan Perpustakaan Kerano Kuncoro Di Desa Sri Kuncoro Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 159–171. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/2176%0Ahttps://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/2176/1112>
- Ardiyanti, & Triputra, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Di Polres Bantul Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), 105–113. <https://doi.org/10.18196/jpk.v3i2.14466>
- Audrey, M. L., & Edo, W. K. (2024). Inovasi Melalui Aplikasi E-Avis dalam Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Colombo Surabaya yang Memudahkan Masyarakat. *Jurnal Paradigma*, 5(2). <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v5i2.10029>
- Brady, Michael, K., & Cronin Jr., J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(July), 34–49.
- Christiaan, P. M., Hariono, S., & Radjikan. (2024). Analisis Pelayanan Prima Pada Program Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Satpas Colombo Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(05).
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Efriani. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(5), 440–450. <https://doi.org/10.31933/JIMT>
- Fadillah, Y. S. (2021). Inovasi Pelayanan Bus Polisi Sobo Kelurahan Polrestabes Surabaya. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 1(1), 90–105.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.

- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanis, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pt Global Eksekutif Teknologi.
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika*, 5(2), 419–427.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldafia, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*.
- Nur, M., Fitriani, A., Usulu, E. M., & Mahardhani, D. A. J. (2024). *Inovasi Dalam Administrasi Publik*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Pratama, R. Y., Dwimawanti, I. H., & Tri, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4).
- Priatna, R., Guntur, M., & Aslinda, A. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kantor Satlantas Polres Bulukumba Kabupaten Bulukumba. 5(3), 248–253.
- Ratnawati, S., Prasetijowati, T., & Eka Putri, F. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM Cak Bhabin Di Polrestabes Kota Surabaya. *Wacana Publik*, 17(01), 37–44.
- Rattu, P. N., Pioh, N. R., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi Budaya Organisasi. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–9.
- Rinanda, S., Fahmi, Y., & Riadi, S. (2025). Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 35–46.
- Safira, A., & Herdayani, K. (2024). Optimalisasi Pelayanan Pada Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 315–331.
- Saptahadi, Y., & Setiawati, B. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Pada Satuan Lalu Lintas Polres Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 359–369.
- Silmi Ilman. (2020). Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan

- Cipaku Kabupaten Ciamis. *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
- Syamsir, Ansari, I., & Haerana. (2021). Model Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Unismuh*, 2(1).
- Wakhyuni, T., Syakdiah, & Kusumawiranti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Online Di Polres Sleman. *Jurnal Populika*, 8(1), 14–24.