

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, I. I. (2021). *Budaya 5S sebagai Wujud Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di SMK SMAK Padang*. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 12(2).
- Gavinov, D. (2016). Pengertian kantor. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 5(2), 3-10.
- Gie, T. L. (2020). *Administrasi Perkantoran modern (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Liberty.
- Ibhar, M. Z. (2022) *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mundam Kecamatan Medang Kampai*. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 4(2), 41-47.
- Kotler, P & Munthe, H. (2017). *Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, S.P. (2022). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit Xyz.
- Niswah, F., & Fanida, E. H. (2015) QUICK WINS: *Mekanisme Layanan Administrasi Perkantoran*. In Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- Nuraini, D. (2021). *Pelayanan publik: Kewajiban dan kendalanya*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Administrasi, 1(1), 1–10.
- Rahmayanty, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ridla, M. R. (2020). *Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama pada Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul*.
- Rifa'i, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep Strategi, dan Implementasi*. Yogyakarta: Deeppublish.
- Rina. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO)*, 8(1), 45–58.
- Rizqiyah, D. T., Umar, & Anwar. (2022). *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa*. Jurnal TAMBORA, 8(2).

Silvia. (2020). *Pelayanan Prima: Konsep dan Implementasi*. Blantika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 1(1), 45-202.

Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II* (Doctoral dissertation, FIS).

Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Visionida, 7(1), 14-21.

Susianti, S. (2021). Peranan pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Prabumulih Timur. *Media STIE Prabumulih*, 4(1), 67–80.

Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(2), 123–135.

Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

