

DAFTAR PUSTAKA

Aldama, I. A., & Frinaldi, A. (2022). Budaya kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu.

Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 16773–16778.

Alhempri, R., dkk. (2024). *Budaya organisasi*. Padang: Takaza Innovatix Labs.

Anasti, R., dkk. (2022). *Sukses menyelesaikan skripsi dengan metode penelitian kuantitatif dan analisis data SPSS*. Jakarta Selatan.

Anshori, M., & Iswati, S. (2009). *Buku ajar metodologi penelitian kuantitatif*. Surabaya: UNAIR Press.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Badan Kepegawaian Negara. (2022a). *Buku saku panduan perilaku core values*. Jakarta: BKN.

Badan Kepegawaian Negara. (2022b). *Surat edaran Kepala BKN No. 11*. Jakarta: BKN.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). Kerja sama. KBBI Daring.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kerja%20sama>

Bahaudin, T. (2023). *Transformasi budaya organisasi*. Yogyakarta: Lautan Pustaka.

Bagian Umum BKPSDM Kota Padang. (2024). *Skor Indeks BerAKHLAK OPD Kota Padang 2024*. Padang: BKPSDM.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture* (3rd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Dantes, N. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Darodjat, A. (2015). *Budaya kerja: Konsep dan implementasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Padang. (2021). *Rencana strategis DPMPTSP Kota Padang 2021–2026*.
<https://www.padang.go.id/dpmptsp/renstra2021-2026.pdf>

Djaali. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Undip.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gavamedia.

Hikmawati, F. (2019). *Metodologi penelitian*. Depok: Rajawali Pers.

Indonesia, P. (2021). *Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tentang*

Implementasi Core Values dan Employer Branding ASN. Jakarta: KemenPANRB.

Iqbal, F., Djati, S. P., & Silvanita, K. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (Studi kasus RSUD UKI). *Fundamental Management Journal*, 1(1), 40–53.

Kementerian PANRB. (2014). *Peraturan Menteri PANRB No. 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.

Kurnia, N., & Gunawan, G. (2021). Pengaruh budaya kerja dan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(2), 45–56.

Maharani, D., & Susilowati, T. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di BKPSDM Kota Surakarta. *JIKAP*, 7(1), 30–40.

Maulana, H. (2011). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi modern*. Jakarta: Pustaka Mandiri.

Moeljono, D. (2013). *Cultural change: Mengelola perubahan budaya organisasi untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson.

Nurhadijah. (2017). *Budaya kerja dalam organisasi*. Makassar: CV Nurmida Press.

Pemerintah Kota Padang. (2024). *Renstra perubahan DPMPTSP Kota Padang 2019–2024*. Padang: DPMPTSP.

Republik Indonesia. (2009). *UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.

Rosiawati, I., & Purwanto, A. (2023). Budaya kerja dan kompetensi pegawai sebagai pendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 12–25.

Silvia, A., & Winna, S. (2024). Analisis implementasi core value BerAKHLAK terhadap kinerja ASN di BKN. *OPTIMAL*, 4(3), 229–252. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i3.4096>

Siregar, A. B. (2022). *Kepemimpinan dan budaya organisasi*. CV Azka Pustaka.

Sugiyono. (2008). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W., & Utami, R. L. (2020). *The master book of SPSS*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Sutrisno, E. (2010). *Budaya organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Suzanto, B. (2011). Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44.
<http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>

Triguno. (2006). *Budaya kerja: Mewujudkan etos kerja profesional dalam organisasi*. Jakarta: Golden Terayon Press.

Ummah, M. S. (2019). *Pengantar metode penelitian*.

Wati, A. R., & Safa, N. (2024). Community satisfaction in Jejel Village: Pengaruh budaya kerja, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 8692–8701.

Wibowo. (2013). *Budaya organisasi: Sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zikri, A., & Harahap, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia.

Zulkifli, Z. (2017). Pengaruh budaya kerja dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Aluh Aluh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 243–250. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.101>