

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- Agustina, P., & Nurbaiti, N. (2023). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Data Di Unit Layanan Dinas Disdukcapil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1971–1978. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13118>
- Aizah, S., Amar, M., Ramli, A., & Haeruddin, M. I. M. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), 28052–28066.
- Dra. Rahma Yudi Astuti, M. E. S., Nasution, M. H., Rifaldi, M., Adittyta, D. H., Triswijaya, B. K., Raharjo, D. S., Romdhoni, L., Mahdi, M. W. B., Hasan, M. F., Wijanarko, R. M. I., & Taqiyuddin, A. haris. (2020). Manajemen Kinerja. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Number 3)*.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. (1), 439.
- Fatimah, S., Arifin, J., & Arbayah, S. (2024). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Paten Pada Kantor Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Sitiatabalong*, 7, 765–776. <http://jurnal.sitiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Febrianti, Z. N. A. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penanganan Bencana Alam Oleh Dinas Sosial Di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 11(5), 8.
- Fitriani, R. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Fave Hotel Malioboro Yogyakarta. In *Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi*. [https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion para el aprendizaje Perspectiva alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_](https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_)
- Gabriella Putri, Alfi Saifudin, & Ganta Wijaya. (2023). Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPM. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(3), 1–17. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i3.46>
- Haryanto, D., Saputra Elsi, Z. R., Perdana, M. W., & Jimmei, J. (2022). Perancangan Sistem Informasi Pendataan Korban Bencana Alam Dan Bencana Sosial Di Dinas Sosial Kota Palembang Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 13(3), 168. <https://doi.org/10.36982/jiig.v13i3.2689>
- Karmanto, B., Ramadani, D. N., Adawiyah, R., & Kasih, R. S. U. S. (2024). Prototipe Sistem Pendataan Bencana Banjir Pada Pelayanan Posko

- Kesehatan di Kota Cirebon Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Indonesia. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 4(2).
- Magister, P., Pendidikan, M., Kepulauan, U. R., Manajemen, P. M., Kepulauan, U. R., Manajemen, P., Kepulauan, U. R., Akuntansi, P., Kepulauan, U. R., Informasi, P. S., Batam, U., Pendidikan, P. M., Surabaya, U. N., Informasi, P. S., Brawijaya, U., Digital, P. B., Kepulauan, U. R., & Matriks, D. O. (2024). Analisis Struktur Organisasi Matriks Terhadap Keuntungan Bisnis. *Jurnal Unrika*, 15, 625–633.
- Muhammad, H., Ferizaldi, Syamsuddin, & Tarmidi. (2022). *Bureaucratic Reform Resistance In Indonesia*. 3, 57–65.
- Mukhlisin, M., & Dewi, R. (2023). Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Lhokseumawe. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 4(2), 372–384. <https://doi.org/10.29103/jspm.v4i2.10788>
- Novriyanti, K., Mufti, M. I., & Samad, M. A. (2020). Bencana Daerah Kota Palu Organizational Performance of the Regional Disaster Management Agency Office in the City of Palu. *Jurnal "Administrasi Publik" Volume, XVI*, 83–90.
- Nurjaya, N. (2021). Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 224–232. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2102/pdf>
- Nurmiati, D. R. (2025). Pendampingan Administrasi Kependudukan Pasca Bencana Gempa Bumi. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 9(2), 17. <https://doi.org/10.31764/jmm.v9i2.29498>
- Purbacaraka, P., & Sukanto, S. (2000). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)FAKTO. *Bandung Alumni*, 2(4), 534–543.
- Putera, E. P. (2020). Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E KTP Kabupaten Meranti. *Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru*.
- Revida, E. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (A. K. & J. Simarmata, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Prilaku Organisasi*. Salemba empat.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA Press.
- Roosinda, Fitria, & Widiyani. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Zahir Publishing.
- Rosa, E. (2025). Kualitas pelayanan penanggulangan bencana pada badan penanggulangan bencana daerah kota bandar lampung. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung*, (1), 77.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi NTB*, 1(2), 38–52.
- Siahaan, S., & Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan Pegawai, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Homepage*, 2(1), 16–30. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIOCC-BY-SAlisence%0Ahttps://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

- Sirait, R., & Sy, A. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan DPRD Kabupaten Muaro Jambi. *Journal Ofliteratur Reveiw*, 1(2), 536–546.
- Soekidjo, & Notoatmodjo. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia. In *Rineka Cipta* (Vol. 151, Number 536).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALVABETA, CV.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Adminitrative Law & Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Suryono, A. (2001). Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. *Journal Umkendari*, 11.
- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian* (E. R. T. 2021, Ed.). UR Press.
- Tamaka, P. (2021). Kinerja Aparatur Sipil Negara Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sulawesi Utara Dalam Pelayanan Publik. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(1), 111. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.1.111-122.2021>
- Wahyuni, T. (2020). Memperkuat Responsivitas Penyelenggaraan Paten di Kecamatan Sammarinda Ulu. *Jurnal Administrative Reform*, 8(2), 69–84.