

DAFTAR PUSTAKA

- Abyasa, Teguh. (2021). “Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Mencapai Good Governance Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik dan Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Studi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Pematangsiantar)”. *Skripsi pada jurusan Ilmu Hukum. Medan : Hukum Universitas Sumatera Utara*.
- Agung, I. (2022). “Mengembangkan Profesionalitas Guru Upaya Meningkatkan Kompetensi dan Profesionalisme Kinerja Guru”. Cibubur, Jakarta: Bee Media Pustaka.
- Amin, M. (2020). “Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan”. *Publik Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*.
- Aslan, Suhari, Antoni, Mauludin, M. A., & Mr, G. N. K. (2020). “Dinamika Keagamaan Masyarakat Perbatasan Paloh Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat”. *Jurnal Antropologi: Isu-Isu Sosial Budaya*, 22(1), 90–101.
- Bungin, M.Burhan. (2009). Penelitian Kualitatif. Cetakan ke 3. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Chandra A.M., (2021). “Penggunaan Situs Jabbalab Sebagai Sumber Belajar Mandiri Mahasiswa Pendidikan Bahasa Jerman Universitas Negeri Malang”. *Journal Deutsch Als Fremdsprache in Indonesien*, Vol.5, 52–56.
- Edison, Emron., dkk. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung
- Fitzsimmons. (2014). “Service Management”, 8 th Edition, New York: McGraw Hill.
- Ghozali, Imam. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hamsiah, S., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”. *Journal Unismuh*, 3.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango”. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 8–17.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2020). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Lase, P. P. (2021). “Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. 5(2), 135–144.
- Liliweri. Alo. (2021). “Komunikasi Antarbudaya: Definisi dan Model”. Jakarta: PT Prenadamedia Group

- Maulana, Hutomo A., Hamidi, Muhammad. (2020) “Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring pada matakuliah Praktik di Pendidikan Vokasi”. *Jurnal Equilibrium: Jurnal Pendidikan*. Vol VIII. Issu 2. Juni- Desember 2020
- Meijina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, & Aneke Y. Punuindoong. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. 2(6). Universitas Sam Ratulangi : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
- Pasla, B. N. (2023). “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Budaya Organisasi Inovasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kanwil Pt. Pegadaian (Persero) Denpasar)”. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, hal. 71.
- Reschiwati, R., & Oleona, A. V. L. (2020). “*Effect of Professionalism and Work Experience of Audit Quality*”. *International Journal of Business and Technology Management*, 2(1), 40– 53.
- Halawa S.J., Ndraha, Tealumbanua Y.A., (2022). “Dinamika Perubahan Profesionalisme Pegawai Sebagai Bentuk Adaptasi Ssitem Kerja Baru di Tempat Usaha di Kota Gunungsitoli”, *Jurnal EMBA*, Vol.10, No.4, Hal.1525-1534
- Soemantri B, (2021), “Kontribusi Profesionalisme Kerja Dan Komitmen Organisasi Sebagai Faktor Pendukung Pada Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Inspektorat Kabupaten Sukabumi”, *Jurnal Cakrawala: Repositori IMWI*, Vol. 4, No.2
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono F., Anastasia D. (2019). “Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi”. *Penerbit Andi Yogyakarta*
- Yunandi, Aqzal M. (2022). “Tinjauan atas Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Renovasi Aula KPP Pratama Indramayu Tahun Anggaran 2021”. *KTТА thesis, Politeknik Keuangan Negara STAN*.