

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir; . (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia / Drs. H.A.S. Moenir*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adrian Sutedi, S. H. (2024). *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Sinar Grafika.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance, 1*(1).
- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4*(2), 3793-3802
- Al-Swidi, A. K., Gelaidan, H. M., & Saleh, R. M. (2021). The joint impact of green human resource management, leadership and organizational culture on employees' green behaviour and organisational environmental performance. *Journal of Cleaner Production, 316*, 128112.
- AMIN, A. (2020). *PERAN LIMA NILAI BUDAYA KERJA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL DALAM OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).
- Andryan. (2023). *Implementasi Prinsip Good Governance Responsitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Ariyanti, K. P. (2023). *Pengaruh Budaya Kerja, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pasar Sopooyo Surabaya. (The Influence of Work Culture, Work Morale, and Job Satisfaction on*

*Employee Performance at the Sopoyono Market Office, Surabaya*) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

Asaddudin, I. (2023). IMPLEMENTASI LIMA NILAI BUDAYA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEWUJUDKAN MUTU PELAYANAN DI ERA DIGITAL PADA KEMENTERIAN AGAMA. (Doctoral dissertation, UIN Saifuddin Zuhri).

Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, W, Bambang., Tamtiari, W., Kusumasari, B., Nuh, M. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Unj Press.

Giao, H. N. K., Vuong, B. N., & Tung, D. D. (2020). A model of organizational culture for enhancing organizational commitment in telecom industry: Evidence from vietnam. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 215-224.

Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528-538.

H, Eko. (2012). *Kebijakan Publik*. Widya Karya Semarang.

Hutajulu, Y. M. M., Sintani, L., & Meitiana, M. (2021). Pengaruh disiplin dan budaya kerja terhadap kinerja ASN melalui motivasi kerja Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. *Journal of environment and Management*, 2(1), 44-52.

Kriswahyu, H., Zayyad, I., F., Wibowo, M., A, Renaldo H., Indah, R, D., Fajarwati, I. (2017). *Standar Pelayanan Publik sesuai UU NO 25 Tahun 2009: Survei OMBUDSMAN RI*.

- LAARY, Y., TULUSAN, F., & DENGGO, S. (2022). Implementasi Kebijakan Keamanan Dan Ketertiban Di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(120).
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324-334.
- Marice, M., & Urbanus, U. (2022). Implementasi lima nilai budaya kerja dalam penguatan karakter di Lingkup Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Tengah. *IMMANUEL: Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen*, 3(1), 33-54.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*. SAGE Publication Asia-Pacific.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Namagembe, S. and Ntayi, J. (2024), "Humanitarian organization culture and humanitarian organization usage of digital cash-based assistance: the mediating role of financial service providers' technology readiness", *Journal of Electronic Bussines & Digital Economics*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Nasir, A., Nurjana, N., Shah, K., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 4445-4451.
- Noor, H. Z. Z. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif: petunjuk praktis untuk penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi: tahun 2015*. Deepublish.

- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- NURUL, A. (2024). *IMPLEMENTASI NILAI BUDAYA KERJA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SIDOMULYO KABUPATEN LAMPUNG SELATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Oliveira, M.F., Santos, E. and Ratten, V. (2023), "*Strategic perspective of error management, the role of leadership, and an error management culture: a mediation model*", *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, Vol. 28 No. 55, pp. 160-175.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The journal of asian finance, economics and business*, 7(8), 577-588.
- Parella, E., Hudalil, A., Ariswandy, D., & Pradana, M. R. A. (2022). Pengaruh pengembangan kompetensi dan pengembangan kompetensi terhadap budaya kerja pegawai pada kantor kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Relevansi: Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 35-46.
- Prabawati, I., Rahaju, T., & Kurniawan. B., (2019). *Analisis Kebijakan Publik*. Unesa University Press.
- Putri, A. D. (2022). PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PT. BPR PEMBANGUNAN KERINCI: Azela Dwi Putri. *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA*, 4(7), 67-82.
- Putri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Persalinan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.
- Rahma, L. (2023). *IMPLEMENTASI LIMA NILAI BUDAYA KERJA PADA DIREKTORAT PENDIDIKAN DINIYAH DAN PONDOK PESANTREN*

*KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA* (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).

Rantung, SH., M.AP. MH, Margareth Inof Riisye. (2024). *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model)*. Tahta Media Group

Ratminto., Winarsih, A., S. (2009). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.

Sari, P. M. (2023). Pengaruh Implementasi Lima Nilai Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda.

Sepriyanti, M. (2020). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERQUAL) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK KERINCI: Mala Sepriyanti SAP. *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA*, 2(2), 144-154.

Setianingrum, Elia Anggi (2019) *Efektivitas Konsep Belajar Behavioral dengan Teknik Reinforcement dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik pada Mata Pelajaran Alquran Hadits di MA NU Ibtidaul Falah Samirejo Dawe Kudus*. Undergraduate thesis, IAIN KUDUS.

Snyder, K., Ingelsson, P. and Bäckström, I. (2024), "Developing value-based leadership for sustainable quality development: a meta-analysis from a study of Lean manufacturing", *International Journal of Lean Six Sigma*

Sos, Joko Promono S. (2020). *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Unisri Press.

Sukartini, S., & Gaol, P. L. (2022). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*.

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53-61.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105-122.
- Syawitri, S., Fitriasia, A., & Ofianto, O. (2022). Core Value Ber-Akhlak Aparatur Sipil Negara Sebagai Etika dan Budaya Kerja Yang Profesional Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2558-2565.
- Tika, M.M., Ph.D, Drs. H. Moh. Pabundu. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Sinar Grafika Offset.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, SE., MM., MSi., CHRA. Dr Ir. H. Djoko Setyo. (2020). *Membangun Budaya Kerja pada Instansi Pemerintah*. Cipta Media Nusantara.
- ZARKASI, S. (2021). PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMPERMUDAH AKSES PELAYANAN DI BAGIAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KERINCI: ZARKASI, S. AP. *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA*, 3(1), 39-46.
- Zuliani, L., Baryanto, B., & Siswanto, S. (2024). *Implementasi lima nilai budaya kerja kantor kementerian agama kabupaten musi rawas dalam meningkatkan kinerja pegawai* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Curup).