

- Putri, Yuliani Afrianti; Yeni, Afni; Indrawati, Netty. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok). *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol.3, No.1: 171-183*.
- Rahayu, Mieke & Helmita. 2023. Kapabilitas *Owner* Berbasis *Agile Leadership* Dalam Pengembangan Inovasi Produk UMKM Tapis Lampung. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat 2023 IBI Darmajaya, ISSN: 2598-0256, E-ISSN: 2598-0238*
- Rahmat, Abdul; Bukit, Benjamin; Malusa, Tasman. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Zahir Publishing: Yogyakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi* 7(1): 78–90.
- Rivai, V. 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persata.
- Sari, Purnama, and Bahrum Jamil. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik* 4(1): 1–15.
- Setiaji, Wahyu Ady; Subadi, Wahyu. 2022. Kualitas Peayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dillihat Dari Aspek Tangibbles Pada Polres Barito Timur Tahun 2021. *JAPB : Volume 5 Nomor 1, 2*
- Setiani, Dinia Anis; Haq, Arda Novrizal; Ilhamy, Rizky. 2023. Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat. *Jurnal Kewaraganeeraan Vol.6 No.4*
- Setyaningrum, Dwi Rizki; Mangngasing, Nasir; Reza, Fachrul. 2022. Kualitas Pelayanan Pelanggan Service Kendaraan Pada PT. Balindo Manunggal Bersama Kota Palu. *PARADIGMA : Jurnal STIA Pembangunan Palu Vol. 1 No. 1*
- Sinambela, L. P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2018. *Statistika Untuk penelitian*. Alfabeta, Bandung

- Suhartoyo. 2019. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 1, March 2019*
- Sujarweni, Wiratna. 2020. **Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi**. Yogyakarta pustaka buku. Edisi pertama.
- Sukamto, Pratama. 2019. “Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Sutrisno, E 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. 2020. *Strategi Pemasaran (Ketiga)*. Andi Offset.
- Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Cetakan ke lima. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Y. Kartika. 2018. Kualitas Kerja. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Yohanson & Hakim, Lukmanul. 2021. Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Minimarket Multi Mart Pringsewu. *Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi Vol 13 (No.2) 095 - 104*

Peraturan :

- Peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Catatan Kepolisian.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik