

Daftar Pustaka

- Abd. Kadir, M. A., Kamaluddin, & Purnom, A. (2020). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Maladum Mes Kota Sorong*. Jurnal Kinerja Aparatur, 4(2), 103-115.
- Afif, Suharsini, dkk. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Ahmad. (2022). *Pengaruh Pelatihan, Kepribadian dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai LPMP Banten*.
- Anggoro, B., & Andriani, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 45-58.
- Arifin, M., & Widodo, A. (2023). *Transformasi Polri dalam Pendekatan Community-Oriented Policing*. Jakarta: Pustaka Mitra Bangsa
- Bayley, D. H., & Shearing, C. D. (2021). *The Future of Policing*. New York: Oxford University Press.
- Dessler, Gary. (2021). *Human Resource Management*. 15th Edition. Pearson Education.
- Diny Kuslarasaty, Mieke Rahayu, Lukman Hakim. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Kantor BBWSMS Provinsi Lampung*. Magister Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya. JURNAL EDUCATIO. 2024, Vol. 3, No. 1, 83-93
- Dona Elvia Desi, & Melifia Liantifa. (2023). *Pengaruh Keterampilan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kota Sungai*. Jurnal Administrasi Pemerintahan, 19(1), 98-106.
- Firdaus, M. & Lukman Hakim. (2020). *Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Lautan Teduh Interniaga Bandar Lampung*.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hariyanto, H., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK Melalui Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro*. Jurnal Administrasi Negara, 8(3), 210-222.

- Lince Fadhilah Riani, & Niantoro Sutrisno. (2021). *Pengaruh Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan di Nadira Hijab Bekasi*. Jurnal Penelitian Sumber Daya Manusia, 11(1), 75-85.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maidarti, T., Azizah, M., Wibowo, E., & Nuswandari, I. (2022). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Saraka Mandiri Semesta Bogor*.
- Nugroho, A., & Pardita, D. (2020). *Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja SDM di Organisasi Sektor Publik*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 15(3), 200-215.
- Nugroho, E. M., & Paradifa, R. (2020). *Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Kompetensi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia*.
- Nurhayati, L., & Syafruddin, A. (2022). *Good Governance dalam Reformasi Kepolisian Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Parta, I. W. G., & Mahayasa, I. G. A. (2021). *Pengaruh keterampilan kerja, teamwork, dan motivasi terhadap kinerja karyawan bagian produksi pada Art Shop Cahaya Silver di Celuk, Gianyar*. Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia.
- Pertiwi, Ratih and Sanusi, Anuar (2023) *Analisis Organizational Citizenship dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Guru PKLK Growing Hope Bandar Lampung*. Masters thesis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
- Prabowo, L. S. (2021). *Transformasi Menuju Polri yang Presisi: Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan*. Jakarta: Humas Mabes POLRI.
- Pratama, D., & Fajar, R. (2023). *Keandalan dan Kepastian dalam Pelayanan Publik: Teori dan Implementasinya*. Jurnal Manajemen Publik, 5(3), 99-110.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota*. Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 143-156.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik, 13(1), 85-97.
- Putri, R. W., & Astuti, P. (2022). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan*.

- Sandi, S. D., & Puspa, T. (2023). *Tinjauan literatur: Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja personil Polri*. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 3889–3898.
- Sedarmayanti, (2020). *Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simangunsong, D. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba)*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 55-67.
- Subing, Haidir & Lukmanul Hakim. (2024). *Integrasi Lingkungan Kerja, Budaya Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja di Dinas Pemadam kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandar Lampung*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2021). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis: Aplikasi SPSS untuk Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Suteki. (2023). *Hukum dan Humanisme dalam Reformasi Kepolisian*. Semarang: Fakultas Hukum UNDIP Press.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E., & Pratama, D. (2021). *Pengalaman Pelanggan dalam Menilai Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 101-112.
- Titin Maidarti, I., Anisa, L., & Firdaus, S. (2022). *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Saraka Mandiri Semesta Bogor*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 13(4), 301-315.
- Tjiptono, Fandy. (2020). *Service Management: Mengelola Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Viviani, N. E., Mufidah, E., & Fibriyani, V. (2020). *Pengaruh Keterampilan, Pengetahuan, dan Kemampuan SDM terhadap Kinerja UMKM Mebel di Kelurahan Seban Kota Pasuruan*. Zeithaml, V. A.,
- Wisuda Putri, M., Suryanto, R., & Anwar, F. (2022). *Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Perum DAMRI Kantor Cabang Yogyakarta*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 28(2), 112-120.