

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120*. Sekretariat Negara.
- Anonim. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan SPM*. Indonesia.
- Airin Handayani, S. R. (2021). KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DILIHAT Airin Handayani , Safrul Rijali *. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis (JAPB)*, 4, 694–701.
- Amalia, R., Sari, D. P., & Hidayat, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 9(2), 145–146.
- Ananda, W. D., & Chandra, P. S. (2024). *Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis*. 8, 26158–26162.
- Birokrasi., K. P. A. N. dan R. (2021). *Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. KemenPAN-RB.
- Hardiansyah. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Gava Media.
- Khairunnisa, N., & Winarni, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1), 55–68.
- Lupiyoadi, R. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Ratnasari, R., & Wicaksono, M. A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*. Deepublish.
- Sinambela, L. P. (2022). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- STIA. (2025). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Sugiono. (2024). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfa Beta.
- Sumarsid, & Budi Paryanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, Quality, & Satisfaction (edisi 5)*. Andi.