

DAFTAR PUSTAKA

- Anomin, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Cote, A. E. (2003). Organizing for fire and rescue services. *Fire Protection Handbook* (20th ed.). National Fire Protection Association (NFPA).
- Fathoni, Abdurrahman. 2005. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence* (8th ed.). Pearson.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Edisi Revisi). Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Onitomo Press.
- Kapucu, N. (2006). Interagency communication networks during emergencies: Boundary spanners in multiagency coordination. *American Review of Public Administration*, 36(2), 207–225.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Mubarok. 2019. *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Penerbit: UNPAD PRESS.

- Mustanir, Ahmad. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara MadiaPartner.
- Nasution, A. H. (2025). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KABUPATEN DELI SERDANG MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (Doctoral dissertation, Universitas Malikussaleh).
- Nurdin, Ismail. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. (2018). Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 24 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Hulu Sungai Utara. Amuntai: Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ombak
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Zulkarnain, Z. (2025). Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Pemadam Kebakaran Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Doctoral dissertation, Universitas Lancang Kuning).