

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Batam, B. P. S. K. (2021). *Kota Batam dalam Angka 2020*. Batam: Badan Pusat Statistik Kota Batam.
- Batam, D. K. dan P. S. K. (2018). *Perubahan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam 2016-2021*. Batam: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Prasetyo, B., Jannah, L.M. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rernawan, Erni. (2011). *Organization Culture, Budaya Organisasi Dalam Perspektif Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2003). *Produktivitas apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

### Jurnal

- Akimas, H. N., & Bachri, A. A. (2016). Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4(3), 259–271.

- Anjani, A. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 1–10.
- Ariskha, S. N., & Djumiarti, T. (2018). Hubungan Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4), 14-26.
- Ayundasari, Y., Sudiro, A., & Irawanto, W. (17AD). Improving Employee Performance Through Work Motivation and Self-Efficacy Mediated By Job Satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 587–599.
- Can, Y. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Nagari. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik*, 4(1), 1–26.
- Darmawan, A., & Sinaga, T. (2018). The impact of work life policies, empowerment and training and development on employee performance with the mediating role of organizational citizenship behaviour (OCB). *African Journal of Business Management*, 7(17), 1618–1624. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.1951>
- Dodi Fahrurrozi, Suharto, E. S. C. (2017). The influence of working ability and work environment to the performance of civil servants by motivation of employees work information defense of land arrangement Indonesia. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development Online ISSN Issue*, 163(12), 2349–4182.
- Ghozali, I. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1), 130–137.
- Hendriyaldi, H. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pangkalan Jambu Kabupaten Merangin. *Jurnal Benefita*, 1(1), 26. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i1.3442>
- Irawan, D., & Venus, A. (2016). The Effect of Organizational Communication Climate to The Employees Performance in the Family Planning. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 122–132.
- Jasiyah, R. (2018). The effect of ability and motivation on job satisfaction and employee performance. *Archives of Business Research*, 6(12), 12–23. <https://doi.org/10.14738/abr.612.5644>
- Koleangan, J. C., Tewel, B., & Trang, I. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Kemampuan Individu Di Rektorat Universitas Sam Ratulangi Manado (Studi Pada Biro Akademik Dan Mahasiswa). *Jurnal*

*EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).  
<https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.18464>

Riyantini, K., & Triyono, A. (2016). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. *Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta*.

Masni, H. (2015). Strategi Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa. *Dikdaya*, 5(1), 34–45

Meidianwar, P., Margono, & Djumadi. (2014). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (LPP TVRI) Kalimantan Timur. *Administrative*, 471–482.

Muchtar. (2016). The influence of motivation and work environment. *Sinergi*, 6(2), 27–40.

Nawawi, M., Bachri, A. A., & Dahniar. (2019). Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Studi Pada Kantor Rektorat Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 6(3), 285.  
<https://doi.org/10.20527/jwm.v6i3.169>

Pangarso, A., Darmawan, I. H., & Kamil, I. I. (2018). The Effect of Compensation on the Performance of Police Hospital Employees in Bandung, Indonesia. *Journal of Management & Marketing Review (JMMR)*, 3(2), 7–14. Retrieved from  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=129957642&site=ehost-live>

Pasaribu, S. E., & Kariono, K. (2014). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Rektor Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 4(2), 177-195.

Pratama, A. A. N., & Wardani, A. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 119.  
<https://doi.org/10.18326/muqtasid.v8i2.119-129>

Raharjo, S., Paramita, D. P., & Warso, M. (2016). Pengaruh kemampuan kerja, pengalaman dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan kompetensi kerja sebagai variabel intervening. *Journal of Management*, 2(2), 1–13.

Riyandra, R. (2017). Faktor-faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 9(2).

- Sabena, A., Hamdani Harahap, R., & Tarigan, U. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 6(2), 137. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1329>
- Suhardi, S. (2018). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam. *Jurnal Benefita*, 3(1), 53-63.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press 2018.
- Widagdo, A., Widodo, D. S., & Samosir, P. S. (2018). Effect of Compensation and Motivation to Employee Performance through Commitment. *Scholars Journal of Economics, Business and Management (SJEEM)*, 5(4), 319-325.
- Widiyanti, W., & Fitriani, D. (2017). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Cakrawala*, XVII(2), 132–138.
- Yani, A., & Indrawati, A. (2016). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kompetensi guru bersertifikasi di SMK Negeri 1 Pasuruan. *JPBM (Jurnal Pendidikan Bisnis Dan ...)*, 2(01).

#### **Website**

<https://disdukcapil.batam.go.id/>

<https://pn-batam.go.id/>

<https://ombudsman.go.id/>