

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bernardin, John. (2003). *Human Resource Management*, 3rd edition. Boston: Mc. Graw-Hill.
- Dessler, G. (2000). *Human Resource Management* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elvera & Yesita Astarina. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., & Konopaske, R. (2009). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (13th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hasibuan, M.S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Yermias, T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Harlow: Pearson.
- Miner, John. (1988). *Organizational Behavior, Performance and Productivity*. New York: Random House Business Division.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S.P. (2003). *Organizational Behavior* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Rumler, Geary A. & Alan B. Brache. (1995). *Improving Performance*. San Francisco: Josey Bass Publishers.
- Sedarmayanti. (2001). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik): Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

- Soejadi, FX. (1997). *Analisis Manajemen Modern*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Solihin, M. (2009). *Etika dan Good Governance dalam Manajemen Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Jurnal atau Artikel

- Adha, F., Subowo, A., & Astuti, R. S. (2024). Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 29-39.
- Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980). Participation's Place in Rural Development: Seeking Clarity Through Specificity. *World Development*, 8(3), 213-235.
- Daraba, D. & Alim, B.S. (2018). Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di Kota Makassar. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(1).
- Denhardt, R.B., & Denhardt, J.V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Diyamarsis, C.S. (2024). Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Erlianti, D. & Irma, N.F. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1).
- Grasia, E., Kismartini, K., & Maesaroh, M. (2023). Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana Tanah Longsor Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 178-192.
- Gustiawan, T. (2018). Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 4(4).

- Hardiyanti, K., & Subowo, A. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak Dalam Pengelolaan Sampah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 206-221.
- Indrawaty, M., Padhil, L., & Mukti, R. W. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja SDM dan kinerja organisasi: Sebuah tinjauan literatur. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(2), 119-129.
- Munandar, M. A., & Maesaroh, M. (2019). Analisis Kinerja UPT Perparkiran Dalam Pengelolaan Parkir Di Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 439-454.
- Nida, I.A. (2024). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kecamatan Mijen Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Osborne, S.P. (2006). The New Public Governance. *Public Management Review*, 8(3), 377-387.
- Prabawati, N. P. A., & Supriliyani, N. W. (2021). Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gianyar dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 1(3), 141-146.
- Samuel, A., & Rostyaningsih, D. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 159-172.
- Saraswati, I. (2024). Implementasi Inovasi Desa Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Sesa, S. N., Hanani, R., & Rahman, A. Z. (2024). Analisis Kinerja Organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Terhadap Gelandangan Pengemis. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 600-611.
- Setiawati, I. E., & Andayani, F. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung. *Neo Politea*, 1(2), 30-41.
- Yasmin, I.F. (2024). Analisis Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Menurunkan Angka Tuberculosis (TB) Di Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro
- Yusriandi, R., & Marefanda, N. (2023). Analisis Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa (Dpmd) Dalam Proses Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) Kepada Pemerintah Desa. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 83-92.

Peraturan dan Dokumen Pemerintah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.

Peraturan Daerah (Perda) Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Nomor 104 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2021-2026.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2021.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2023.