

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F.; Garancang, S.; Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *Journal PILAR*, 14 (1).
- Anggraini, A. M.; Sari, R. M.; Fristiani, N. (2020, Desember). METODE *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI TOLOK UKUR PENGUKURAN KINERJA PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 1(2), 58-70. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v1i2.1399>
- Astawa, I Gede P. B.; Julianto, I P.; Dewi, L. G. K. (2020, Januari). PENILAIAN KINERJA KOPERASI UNIT DESA (KUD) PENEDEL TABANAN DENGAN PENDEKATAN *BALANCE SCORECARD*. *Jurnal MONEX*. <https://doi.org/10.30591/monex.v9i1.1433.g1092>
- Fauzi, A. & A. Nugroho, R. H. (2020). *MANAJEMEN KINERJA*. Badan Penerbit Airlangga University Press.
- Febrianna, A. (2022, Mei 24). Retensi Pelanggan : Strategi, Cara Hitung dan Bedanya dengan Loyalitas Pelanggan. *Daily Social.id*. <https://dailysocial.id/post/retensi-pelanggan>
- Husain, R. A. & Pura, R. (2018). PENGARUH ASPEK PENGUKURAN KINERJA DALAM *BALANCE SCORECARD* TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN PDAM KOTA MAKASSAR. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14204>
- Indrayani & Khairunnisa. (2018, Februari). ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP *VALUE OF MONEY* PADA PEMERINTAH KOTA LHOKSEUMAWE (STUDI KASUS PADA DPKAD KOTA LHOKSEUMAWE PERIODE 2014-2016). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 6 (1), 1-10. <https://doi.org/10.29103/jak.v6i1.1820>
- Irfandi, A. (2018). ANALISIS KINERJA PEGAWAI UPTD SAMSAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar). https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1256-Full_Text.pdf
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. (1992, January-February). *The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance*. *Harvard Business Review*.
- Koesomowidjojo, S. R.M. (2017). *BALANCE SCORECARD : MODEL PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI DENGAN EMPAT PERSPEKTIF*. Badan Penerbit Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Lodra, B. (2022, November 25). Kepanjangan SAMSAT serta Layanan, Jam Buka dan Jenisnya. *Moladin*.

- Maharani, I. A. P. R. & Budiasih, I. G. A. N. (2018, Oktober). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Perusahaan (PT. Gde Kadek Brothers Layar Antarnusa-*Bounty Cruises*). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25 (1).
<https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v25.i01.p24>
- Nasrudin, A. (2022, April 8). Produktivitas Tenaga Kerja : Efek, Cara Menghitung dan Meningkatkan. *Cerdasco*.
- Nurhatifa. (2022). ANALISIS BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PADA PT. SEMEN TONASA. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar).
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/26950-Full_Text.pdf
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5. (2015, Januari). *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/41724/perpres-no-5-tahun-2015>
- Pra Penelitian (2023, Juli 30). Samsat Kabupaten Purworejo.
- Pratama, I. W. & Sukarno, G. (2021, Desember). Analisis Penilaian Kinerja, Reward, dan *Punishment* terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal STEI Ekonomi*, 30 (2).
<https://doi.org/10.36406/jemi.v30i02.460>
- Prof. Dr. Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Edisi Revisi)*. Badan Penerbit : Raja Grafindo Persada Jakarta
- Purnama, Anastasia I. A. (2012, Desember 23). *Isu-Isu Akuntansi Manajemen*.
- Rusdiana, A. (2022, Juni 19). Apa, Mengapa dan Bagaimana Definisi Operasional. *Manajemen Pendidikan Islam*.
- Silaen, N. R. et al. (2021, Mei). *KINERJA KARYAWAN*. Badan Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sudirgo, Jimmy. (2019, Agustus 7). Perbedaan OKR dan BSC dalam Membantu Melipatgandakan Kinerja Perusahaan. *SWAOnline*.
- Sulastri. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar).
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/18731-Full_Text.pdf
- Syagran, V. S., Sunarya, H. & Amalo, F. (2020, September). PENERAPAN METODE *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI TOLOK UKUR PENILAIAN KINERJA ORGANISASI NIRLABA (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Umu Rara Meha Waingapu). *Jurnal Akuntansi*, 7(3), 39-54.
- Syifatulloh, W. N. & Hirawati, H. (2020, Desember). PENERAPAN METODE *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI ALAT ANALISIS PENGUKURAN

KINERJA PERUSAHAAN (Studi Pada PD. BPR Bank Bapas 69 Magelang). *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 6 (2).

Tan, Y. (2017). Lampiran Wawancara terhadap President Director pada PT. Kalbe Morinaga Indonesia.

Tanan, C. I. & Duri, J. A. (2018, September). Analisis Rasio Untuk Pengukuran Kinerja Keuangan dan Evaluasi Kinerja Keuangan Pemerintah (Studi Kasus Pemerintah Kota Jayapura). *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 6 (1).

Tandiontong, M. & Yoland, E. R. (2011, Mei-Agustus). Penerapan Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Yang Memadai (Sebuah Studi Pada Perusahaan Bio Tech Sarana di Bandung). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.

Tasim, C. (2023, Januari 31). Akuisisi Pelanggan (*Customer Acquisition*) : Pengertian dan Strateginya. *ToffeeDev*.

Wawancara Abdul Aziz. 2023. Samsat Kabupaten Purworejo.

Wawancara Diah Irma Mawarni. 2023. Samsat Kabupaten Purworejo.

Wawancara Nila. 2023. Samsat Kabupaten Purworejo.

Wikipedia. (2023, Juli 21). *Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*.

Zahra S. A.; Yuliati N. N.; Wahyullah M. (2021, September 2). Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Pengukuran Kinerja pada Kantor SAMSAT Selong. *Jurnal CIVICUS : Pendidikan Penelitian Pengabdian Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan*, 9 (2).