

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel. *Business Management Journal*, 11(2), 120–139. <https://doi.org/10.30813/bmj.v11i2.628>
- Anggara, S. (2012). *ILMU ADMINISTRASI NEGARA (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. CV PUSTAKA SETIA.
- Anggraeni, S. I., Juwandi, R., & Nida, Q. (2022). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Nasional Kabupaten Pandeglang. 6(1), 15–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.1974>
- Camilleri, E., & Heijden, B. I. J. M. Van Der. (2007). *Organizational Commitment, Public Service Motivation, and Performance within the Public Sector*. *JSTOR*, 31, 241–274. <https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576310205>
- Darmadi, S. D. (2009). *Administrasi Publik*. Laks Bang Pressindo.
- Darmawan, D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) DISDUKCAPIL Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 612–626. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i3.34855>
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fauziah, U. R. (2018). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 27, 185–193. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17509/jpis.v27i2.12189>
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior Managing People And Organizations*. South Western Publish. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2017.v20.i03.p30>
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9, 110–126.
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Di Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(2), 135–151. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i2.5513>
- Haryanto, D. (2017). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik* [Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/17160>

- Istiqomah, I. P., Djumiarti, T., & Afrizal, T. (2022). Analisis Praktik *Good Governance* dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 314–334. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36173>
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu* (Edisi I). Gava Media.
- Khabibi, M. K., Maesaroh, & Widowati, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 411–425. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v11i3.34720>.
- Kharis, A. (2010). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pada PT. Avia* [UPN Veteran Jawa Timur]. <http://eprints.upnjatim.ac.id/id/eprint/362>
- Krisnawati, N. P. A., & Suartana, I. W. (2017). Pengaruh Kompetensi Karyawan, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi, Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 21(3), 2539–2566.
- Kristanti, R., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2023). Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12, 592–608. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39870>
- Lustono, Fitriyanti, L., & Suryani, R. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara. *MEDIKONIS: Jurnal Media Komunikasi Dan Bisnis*, 12, 1–9.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12, 549–562. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41363>
- Ningrum, R. W. K., Widowati, N., & Maesaroh. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3), 144–152. <https://doi.org/doi:10.14710/jppmr.v10i3.31191>
- Octafiani, R. W. N., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Layanan Pendampingan Administrasi Pindah Penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9, 689–695. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8418018>

- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik* (Edisi I). Alfabeta.
- Purnomo, A. H. (2017). *Pengaruh Kompetisi, Komitmen Organisasi, dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan di Kementerian Keuangan* [Universitas Jember]. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/82150>
- Putri, F. M. W. I. (2018). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Jejaring Administrasi Publik*. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/74698>
- Qamar, S., Madina, S., Armiana, & Wahyudin. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar. *Jurnal Edu-Leadership*, 1.
- Rachmadi. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun* [Universitas Terbuka]. <http://repository.ut.ac.id/id/eprint/841>
- Rachmadyaningrum, R., Hariani, D., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta pada Masa Pandemi. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i2.33252>
- Rahmatia, Mahdi, M. F., & Hayati, N. R. (2022). Pengaruh Keterlibatan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Karyawan Saat Masa Pandemi Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik*, IX, 422–434. <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.364>
- Rewansyah, A. (2010). *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Yusaintanas Prima.
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20, 93–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Rochman, M. G. (1999). *Good Governance: Prinsip, Komponen, dan Penerapannya*. Komnas HAM.
- Rosita, K. M., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2022). Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 107–125. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v11i1.32916>
- Sagita, D., Herawati, A. R., & Subowo, A. (2023). Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Aplikasi Desa Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) di Disdukcapil Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12, 650–666.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38493>

- Schmit, M. J., & Allscheid, S. P. (1995). *Employee attitude and customer satisfaction: Making theoretical and empirical connections*. *Personnel Psychology*, 48(3), 521–536.
- Sembiring, V. B., Nasution, R., Silalahi, D. F. B., Sembiring, M. B., & Purba, W. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. *Jurnal Global Manajemen*, 9, 158–168. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/global/article/view/1009>
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan 26). Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. LP3S.
- Subagyo, M., Suseno, D., & Ernawati. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10, 87–94.
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia* (Cetakan I). Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan 19). ALFABETA.
- Syokrani. (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Pustaka Pelajar.
- Taniredja, T., & Mustafidah, H. (2012). *Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Tuhagana, A., & Darojatul Romli, A. (2019). Identifikasi Perilaku Kerja Karyawan Di Kawasan Industri Yang Berstatus Mahasiswa (Survey Pada Karyawan Industri Kabupaten Karawang Yang Kuliah Di Universitas Buana Perjuangan Karawang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Kreatif*, 04. <https://doi.org/https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i2.525>
- Widanti, N. P. T. (2022). *Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent*. *Ijd-Demos*, 4(2), 872–879. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i2.286>
- Yousaf, I., Atif Riaz, W., Ahmad, A., Ehsan, N., & Mirza, E. (2012). *Study of Organizational Commitment in Public Sector Technical Organization*. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1867904>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>

Undang-Undang dan Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website:

BanjarnegaraKab. *Letak Geografis*. [Online]. Tersedia: <https://banjarnegarakab.go.id/main/pemerintahan/letak-geografis/>

BanjarnegaraKab. *Gambaran Umum*. [Online]. Tersedia: <https://banjarnegarakab.go.id/main/pemerintahan/gambaran-umum/>

BanjarnegaraKab. *Visi Misi*. [Online]. Tersedia: <https://banjarnegarakab.go.id/main/pemerintahan/visi-misi/>

Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara. *Data Kependudukan*. [Online]. Tersedia: https://dindikcapil.banjarnegarakab.go.id/?page_id=1376

Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. *Indeks Kepuasan Masyarakat*. [Online]. Tersedia: <https://dinsospppa.banjarnegarakab.go.id/>

Ombudsman RI. 2019. *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2019*. [Online]. Tersedia: <https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LP>

- Ombudsman RI. 2021. *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2021*. [Online]. Tersedia: <https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LP>
- Ombudsman RI. 2019. *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022*. [Online]. Tersedia: <https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LP>