

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Along, A. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.
- Gunawan, I., Alamsyah, A., & Nugraha, M. (2024). Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*. 2(4).
- Guritno, S. (2009). *Service Charters* (Maklumat Pelayanan) Sebagai Suatu Instrumen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Oleh Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(3), 05. <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/368>
- Hartanti, S. Y., & Mathori, M. (2023). Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 1(2), 365-379.
- Hidayat, W., & Nina, W. (2016). Kinerja Badan Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Limbah Batik di Kota Pekalongan. *Journal of Public Policy and Management Review*. 5(2), 1-14.
- Karlina, R. (2020). Manajemen Publik Kantor Desa Pamarunan dalam Memberikan Pelayanan Satu Atap kepada Masyarakat (Studi di Kantor Desa Pamarunan, Kecamatan Kahayan Tengah, Kabupaten Pulang Pisau). *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 9(2).
- Kriswahyu, H. dkk. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi. *Ombudsman Republik Indonesia*, XX(Xx), 31.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di kantor badan kepegawaian daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 1388–1400. https://www.academia.edu/download/52120508/Isi_Jurnal_BARu_NEW_11-13-13-07-29-39.pdf
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204–210. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>

- Meilina, R. (2017). Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM (Tinjauan dari Dimensi OCB, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi). *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri*.
- Noor, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. 1. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/%0Ahttps://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/1/Artikel Syazidin Noor 17120282.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/%0Ahttps://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/1/Artikel%20Syazidin%20Noor%2017120282.pdf)
- Pranata, E., Martini, L. K. B., & Mustika, I. N. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nicepro Megatama. *VALUES*, 1(4).
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(9).
- Rahayu, K. W. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Ekonomia*, 6(1), 177-182.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11-14.
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1), 28–50. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Supriyanto, D. F., Prabowo, S., Widodo, A. S., & Eldo, D. H. A. P. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 40-49.
- Yadisar, Y. A. M. (2023). Penilaian Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf, September*, 257–267. <https://jurnal.unka.ac.id/index.php/fisip/article/download/861/800>

BUKU

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). Manajemen sumber daya manusia, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Berry, W. L. (1993). *Managing Organizational Behavior: A Multidisciplinary Approach*. Prentice Hall.
- Dr. H. Bahrul Kirom. (2015). Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Dr. Marjoni Rachman, M. S. (2021). Manajemen Pelayanan Publik (T. Media (ed.); September). Tahta Media Group.
- Dr. Rahman Mulyawan. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik (W. G. Desain (ed.)). UNPADPRESS.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miner, J. B. (2006). *Industrial/Organizational Psychology: An Applied Approach* (7th edition). Thomson/Wadsworth.
- Kurniati, I. D., et al. (2020). Manajemen Pelayanan Publik (M. S. Dr. Isnaini Rodiyah (ed.)). UMSIDA Press.
- Lexy J. Moleong. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Luthfiyah, F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In

Bandung: Rosda Karya.

- Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. 219.
- Moenir. (2006) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal dan Basri. (2007). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Satibi, Iwan (2023) *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Unpas Press, Bandung.
- Sellang, K., *et al.* (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Simanjuntak, Payaman. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sudarmanto. (2009). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In Penerbit Alfabeta.
- Supriadi, M. N., *et al.* (2020). Pelayanan Publik (*Issue October 2020*). Yayasan Kita Menulis.
- Tini Adiatma, M. S., *et al.* (2021). Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik (T. Media (ed.)). Tahta Media Group.
- Wibowo. (2013). Manajemen Kinerja. In Penerbit PT. Rajagrafindo Persada.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). Manajemen Publik: Teori dan Praktik. Universitas Brawijaya Press.
- Yuwono, Sony. (2002). Petunjuk Praktis Penyusunan *Balanced Scorecard* : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

UNDANG-UNDANG

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Administrasi Kependudukan