

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta & Sutanto. (2013). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 1(3), 1-9.
- Anthony, R., Vijay Govindarajan. (2005). *Management Control System, Jilid I dan II, Terjemahan Kurniawan Tjakrawala dan Krista*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bastian, Indra. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. Penerbit Erlangga :Jakarta
- Budianto, A. A. T., & Katini, A. (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Perusahaan Gas Negara (PERSERO) Tbk SBU Distribusi wilayah I Jakarta. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 3(1)
- Cahyono, D. (2000). Pengukuran Kinerja *Balanced Scorecard* untuk Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Entedaim, A. P. (2019). Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-ktip). *Jurnal Katalogis*, 4(11).
- Frestilia, N. (2013). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi * Manajemen, Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi*, 1(1)
- Gibson I. (1988). *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses* (terjemahan Djoerban Wahid). Jakarta : Penerbit Erlangga
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Hasibuan, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Hidayati, S. N., & Prasetyo, A. P. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality, dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 117-133.
- Iftiyani, N., & Rumpak, A. D. (2019). Pengaruh Teknologi Smart City Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Sistem Informasi*, 1(1), 51-68.
- Irmainsi, Z. (2016). Aplikasi Importance-Performance Analysis Dalam menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak. 1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap. *Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 19(2).
- Keban, J. T. (1995). *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta:UGM.
- Kotler, P&Keller, K.(2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education,Inc.
- Latu, T.M. dan Everett, A.M. (2000).*Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand*.
- Lupiyoadi & Bramulya. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Mahsun, M(2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPF: Yogyakarta.
- Martinez, C, L. (2003)*Evaluation report : tools Cluster networking meeting*. CenterPoint Institute, Inc., Arizona.
- Mowen & Hansen. (2004). *Manajemen Biaya, Edisi Bahasa Indonesia. Buku Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi (2005). *Akuntansi Biaya, Edisi Kelima*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Pечetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Nurfaizal, Y. (2013). Importance Performance Analisis Pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas (Studi kasus: Pelayanan e-KTP). *Probisnis*, 6(1).
- Nurfiana, F. (2015). *Evaluasi Penerapan Balance Scorecard (Bsc) Untuk Memunjang Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk., Kanca Jatibarang Kab. Indramayu)* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).

- Onibala, N. R., Tewel, B., & Sendow, G. M. (2017). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3).
- Prawirosentono, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan. Edisi 1*. Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- Siyoto, S.& Sodik, A. (2015).*Dasar Metodologi Penelitian*.Yogyakarta:Literasi Media Publishing.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutama. (2015).*Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R& D*. Surakarta: Fairuz Media
- Syafrial. (2009). Pengaruh Ketepatan Skedul Penyusunan Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran Dan Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial SKPD Pada Pemerintah Kabupaten Sarolangun. *Tesis*.
- Tjiptono, F &Chandra, G.(2016). *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono,F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.
- Wasistiono, S. (2001). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : Alqa Print
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 23 Tahun 2014. Tentang.
Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008. Tentang
Kecamatan