

DAFTAR LITERATUR

- Adamy, Marbawi. 2016. *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik Dan Penelitian*. Universitas Malikussaleh. Lhoksumawe.
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Achmad Safrizal Yafie, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 35 No. 2 Juni 2016*. Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Armstrong, Michael. 2006. *Manajemen kinerja: kunci strategi dan pedoman praktis*. Amerika Serikat: Thomson-Shore, Inc
- Edison, Anwar, et al., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Exvan, Muryati, Rahayu. 2021. Kinerja Pegawai Sebagai Mediasi: Kompetensi, Teamwork, Kualitas Layanan. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 1 Edisi Maret Tahun 2021* P-ISSN : 2615-7284 E-ISSN : 2460-1012.
- Fitri, Erna. 2021. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol. 2 (2021) No. 2* ISSN Cetak 2746-5551 ISSN Online 2746-556X. Universitas Muhammadiyah Metro. Lampung.
- Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228*. Jurusan Adminsitasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Halvorsrud. 2016. *Improving Service Quality through Customer Journey Analysis*. <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/JSTP-05-2015-0111> DOI: 10.1108/JSTP-05-2015-0111 © Emerald Group Publishing Limited
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huseno, Tun. 2016. *Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja*. Tim MNC Publishing. Malang.
- Inzaghi, A.O. 2021. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. Al Qalam: *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* <https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id>

[/index.php/al-qalam](#) P-ISSN: 1907-4174; E-ISSN: 2621-0681 DOI : 10.35931/aq.v16i4.1081. Universitas Negeri Surabaya.

Islamiyah, dkk. 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Journal.unismuh.ac.id. Volume 2, Nomor 5, Oktober 2021*

Junaidi. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik (JIHHP) Volume 1, Issue 4, 2021* E-ISSN: 2747-1993, P-ISSN: 2747-2000.

Kalepo, dkk. 2021. Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ilmu Pemerintahan.*

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. (2003). *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* Jakarta: Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mangkunegara A. A, 2015. *Manajemen Sumber Manusia Perusahaan.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya Afrina.

Munhurrun. 2010. Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research Volume 3 Number 1*

Maulidiah, Sri. 2014. Penerapan Paten dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Siak Kabupaten Siak. *Jurnal RAT Vol.3. No.3. September 2014.* ISSN: 2252-9608. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Meilina, Restin. 2017. *Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM.* Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurul Masriyah Aziizir. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. *Jurnal Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN. Volume I, Nomor 01 Tahun 1, Januari 2013.*

Nyoto. 2019. *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia.* Uwais Inspirasi Indonesia. Ponorogo.

- Pamudji. 2014. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta. Widya Praja.
- Pradana, A. dkk. 2022. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* ISSN: 2541-0849 dan e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, No. 2, Februari 2022. Published: 2022-02-20 <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntaxliterate/article/view/6196/3586>
- Pratiwi, Monika. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- R. Achmad Rachmat Sobari. 2018. *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor*. DOI:10.34127/JRLAB.V7I2.238 Corpus ID: 169777693.
- Rifa'ul Janah. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Parakan Melalui Kinerja Pegawai Kecamatan Parakan (Studi Kasus Persepsi Perangkat Desa Se-Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung)*. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/30575>.
- Rudi Setiaji, Suharto, dan Afdal M. 2021. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Seputih Agung Kabupaten Lampung Tengah. *Journal of Economic Manajement Simplex: Vol 2 No 1 Mei 2021* ISSN 2746-5551. Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Septiadi, R. 2022. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Patampunua Kabupaten Pinrang*. Skripsi. Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan. UIN Alauddin Makassar
- Septian Raharja. 2016. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang*. Thesis (S2), UNPAS.
- Silaen, R N, dkk. 2021. *Kinerja Karyawan*. Widina Bhakti Persada. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta. Bandung.

- Susanty, Erlin. 2020. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kinerja Sebagai Intervening Pada Kantor Regional VII BKN*. Tesis. Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
- Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tsauri, Sofyan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: Stain Jember Press.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis. 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi Ke IV Tahun 2020*. Universitas Muhammadiyah Metro.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.