

DAFTAR PUSTAKA

- Abdihul, Y. 2021. *Budaya Organisasi: Pengertian, Teori Dan Contoh*. 4.No.3.
- Abdillah, F. C. 2019. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pengurus Remaja Masjid Tholabuddin Rungkut Surabaya [Uin Sunan Ampel Surabaya]. In 15 Apr 2019. I:%09http://Digilib.Uinsby.Ac.Id/Id/Eprint/31202
- Ahaditya, Z. 2017. *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Kpknl Palu*. 3(3), 257–266.
- Ali, C. 2019. *Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan Sdm* (E. Lestari Defi (Ed.)). Cv Jejak, Anggota Ikapi.
- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Cronin, B. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan*. 2, 22–31.
- Emron. Yohny Anwar, I. Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fajriah, U. R., & Razak, M. R. R. 2020. Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(1), 48–56. <https://doi.org/10.51817/Prj.V8i1.226>
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (Pls)* (4th Ed.). Semarang :Badan Penerbit Undip.
- Gita, C. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengaih Kabupaten Kulon Progo*". *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. . 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta,

Pt. Bumi Aksara.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : Pt. Rajagrafindo Persada.

Hermayani, D. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Os Hotel Batam*. Universitas Putera Batam.

Hikmawati. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekertariat Derah Kabupaten Gowa*. Universitas Negeri Makassar.

Indarwati, T. 2020. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Pengaruh Kompetensi , Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur*. 5(2), 90–103.

Kamaruddin, S., H, J., & Ahmad, M. 2019. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. *Researchgate, June*, 168. <https://books.google.co.id/books?id=U06rdwaaqbj&hl=id&sitesec=reviews%0d>

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.

Mariah, S., & Sa'ud, U. S. 2013. Layanan Administrasi Akademik Oleh : Dan Kinerja Pegawai (Prestasi Kerja). Adapun Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Direktorat Akademik Uni. *Urnal Adminisistrasi Pendidikan*, 17(1), 145–153.

Mathis, L. R., & Jackson, H. J. 2015. *Human Resource Management = Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.

Moeni. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Pt. Bumi

Aksara Jakarta.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.

Mu'tayunah. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang.

Nasution, S. L. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 1(1), 56-66. <https://doi.org/10.36987/ECobi.V1i1.41>

Nurmasitha, F. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(6), 1220-1228.

Pebriyanti, D., Mahardiana, L., & Risnawati. 2017. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Kpknl Palu. *ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 3, No.3(2443-3578).

Rahayu, M. S., Firdiansjah, A., & Respati, H. 2019. Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Personel Polri Biddokkes Polda Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(3), 386-394. <https://doi.org/10.35972/Jieb.V5i3.287>

Risparyanto, A. 2017. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.22146/Bip.26202>

- Robbins., D. J. 2015. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior Buku 1 -12/E*. Salemba Empat. <https://Openlibrary.Telkomuniversity.Ac.Id/Pustaka/8459/Perilaku-Organisasi-Organizational-Behavior-Buku-2-12-E-.Html>
- Sampara, L. 2019. The Implementation Of The Government Goods And Services Procurement Policy At The General Hospital Of Sanggau Regency West Kalimantan Province. *Journal Of Public Administration And Governance*, Vol.9.No.2.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan Dan Pengembangan : Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja Dan Produktifitas Kerja*.
- Setyobudi, D. Dan. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, L. P. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Sulaksono, H. 2015. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Penerbit Buku Pendidikan Deepublish.
- Sumantri, B. A. 2013. *Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Niat Keluar Karyawan Dengan Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Di Universitas Tulungagung)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Suprobowati, D., & Andiyani, D. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. *Governance*, 9(2), 36-45.
- Suryabrata, S. 2016. *Metodologi Penelitian*.

- Sutrisno, E. 2015. *Teori Motivasi*. Kencana.
- Syafiie, I. K. 2017. *Ilmu Pemerintahan* (1st Ed.). Jakarta : Bumi Aksara.
- Talle, A. 2016. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara*. 201-210.
- Tangkilisa, H. N. S. 2015. *Manajemen Publik*. Pt. Gramedia Widasarana.
- Tjahyanti, S., & Chairunnisa, N. 2021. Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources And Facility Management Directorate. *Media Bisnis*, 12(2),127-132. <https://doi.org/10.34208/Mb.V12i2.917>
- Vincent, G. 2017. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja* (Edisi Ke 5). Jakarta : Rajawali Pers,2016.
- Winardi.(2016. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*.
- Yakti, G. I. W. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks Dan Service Quality (Studi Kasus Di Amayasuites Hotel Yogyakarta). *Skripsi*.
- Zainal, V. R. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta:Rajawali.<https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20290369>