

DAFTAR PUSTAKA

- [1] "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan."
- [2] "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat: Telaah Perspektif Subarsono dalam Mar'ah (2021:417)"
- [3] "Kualitas pelayanan publik diukur dari kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan kepada masyarakat, sesuai dengan prinsip efektivitas dan efisiensi."
(Hadiati & Ruci, 2017:58)
- [4] "Analisis Kebutuhan Prestasi, Kekuasaan, dan Afiliasi terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik menurut McClelland (2017)"
- [5] "Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral atau etika."
(Sedarmayanti, 2017)
- [6] Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai di Instansi Pemerintah (Sedarmayanti, 2019)

- [7] "Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral atau etika."
(Sedarmayanti, 2017)
- [8] "Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral atau etika."
(Sedarmayanti, 2017)
- [9] Bambang Kusriyanto dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2018). Kinerja Pegawai Dalam Tinjauan Budaya Organisasi (Studi Kasus). SEIKO: Journal of Management & Business,
- [10] **"Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace"**(Judul asli buku Robbins & Judge, 2016:260)
- [11] **"Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace"**(Judul asli buku Robbins & Judge, 2016:230)
- [12] Rangkuti . (2017). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Ji@ P,

- [13] Hardiansyah (2018:19). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*.
- [14] Hardiansyah (2018:55). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat.
- [15] Harbani Pasolong (2022 : 128) Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya. *Jurnal Ilmiah Edunomika*.
- [16] Sangadiji (2021:415). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*
- [17] Indrasari (2019:82). *Manajemen Kinerja*. V. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta:14240.
- [18] Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- [19] Sugiyono (2018). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- [20] Sanusi (2017:13), penelitian adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan melalui metode ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan secara logis dan empiris."
- [21] Sanusi (2017:14), penelitian adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan melalui metode ilmiah.

- [22] Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Pendekatan Metodologis Sanusi (2017:87)
- [23] Pengaruh Kompetensi dan Disiplin terhadap Kinerja Pegawai dengan Pendekatan Kuantitatif Menurut Sanusi (2017:100)
- [24] Sanusi, A. (2017:101). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- [25] Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- [26] Sangadiji (2021:415). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan.
- [27] *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Y Kecamatan Z* (Sugiyono, 2015:42).
- [28] “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Banjar Tanggul” Sugiyono (2015:67)
- [29] "Interpretasi Pengalaman Orang Tua dalam Pembelajaran Daring pada Sekolah Dasar di Kecamatan Bangil" Sugiyono, (2023)
- [30] Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Ghazali (2019:103)
- [31] Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto. (Wibowo, 2017 : 36)
- [32] Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Mojosari(Wibowo, 2018 : 53)
- [33] Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Mojosari(Wibowo, 2018 : 87)

- [34] Struktur hubungan antar variabel yang akan diuji secara statistik, seperti pengaruh langsung, tidak langsung (mediasi), atau simultan (Ghozali, 2019:105).
- [35] Struktur hubungan antar variabel yang akan diuji secara statistik, seperti pengaruh langsung, tidak langsung (mediasi), atau simultan (Ghozali, 2019:106).
- [36] Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25” Ghozali (2019:11).
- [37] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- [38] Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- [39] Nur Hikmah (2024) PERENCANAAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN WALA- WALAYA KECAMATAN TALLO KOTA MAKASAR
- [40] Muh Ichwan, Muh Ilham (2022) KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA LOANG
- [41] Aap Apriyani (2023) PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU ANAK (KIA) DISKUPCAPIL KABUPATEN TANGGERANG.
- [42] SITI HIKMATUL IKMAH, BAMBANG SUTIKNO, ENI ERWATANINGSIH (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan.