

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adiningsih, Sri, S. E. 2019. *Transformasi ekonomi berbasis digital di Indonesia: lahirnya tren baru teknologi, bisnis, ekonomi, dan kebijakan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana.
- Davidow, William H & Bro Uttal. 1989. *Total Customer Service The Ultimate Weapon*. New York: The Free Press.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Expanded Edition. Armon, New York: M.E. Sharpe
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Handoko, T. Hani. 1984. *Dasar – dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. 2011. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi*, Pustaka Pelajar Bekerjasama dengan Magister Administrasi Publik UGM, Yogyakarta.
- Mahmudi 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegoro, A. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- McKevitt, David. 1998. *Managing Core Public Service*. Oxford: Blackwell.
- Miles. Mathew B. Michael Huberman, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Method Books 3Edition*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Pasolong, H. 2007. *Theory of Public Administration*. Bandung: Alfabeta.

- Simanjuntak, Payaman J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Edisi 3*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rasyid, Ryaas M. 1998. *Pemerintahan Yang Amanah*. Jakarta: Bina Rena Pariwisata.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Revida, E. dkk. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Richard, M. Steers. 1974. *Efektivitas Organisasi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sedarmayanti. 2000. *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan P. 2012. *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ulum, M. C. 2014. *Manajemen bencana: Suatu pengantar pendekatan proaktif*. Universitas Brawijaya Press.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Williams, Richard R. 2002. *Managing Employee Performance: Designs and Implementation in Organization*. London: Thomas Learning
- Jurnal dan Karya Ilmiah:**
- Channar, Z. A., Shaikh, S., Pathan, P. A., & Mughal, S. (2014). *Impact of time management on organizational performance*. The Women-Annual Research Journal of Gender Studies, 6.
- Daha, K. (2002). *Kinerja organisasi pelayanan publik:: Studi kasus pada kantor pendaftaran penduduk kota Samarinda* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Damanpour, F., Walker, R. M., & Avellaneda, C. N. (2009). *Combinative effects of innovation types and organizational performance: A longitudinal study of service organizations*. Journal of management studies, 46(4), 650-675.
- Gulick, L. 1937. *Notes on the Theory of Organization*. *Classics of organization theory*, 3(1937), 87-95.
- Harijanto, Gaguk. 2017. *Akuntabilitas Kebijakan Publik (Suatu Studi Evaluasi Akuntabilitas Kebijakan Publik Operasi Kepolisian Pengamanan Lebaran)* (Disertasi). Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.

- Idris, S. I., & Handayani, N. (2020). *Analisis Program 7 In 1 Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Dispendukcapil Kota Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).
- Mirnasari, R. M. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Naqvi, S. M. H., & Khan, M. A. (2013). *Employees training and organizational performance: Mediation by employees performance*. *Institute of Interdisciplinary Business Research*, 5(4), 490-503.
- Rahman, A. N. C., Cikusin, Y., & Sekarsari, R. W. (2021). *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga)*. *Respon Publik*, 15(6), 18-25.
- Razikin, A. (2010). *Analisis kinerja pelayanan publik PDAM Surakarta di kecamatan Jebres* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Rudianto, Yayan. 2012. *Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan*. <http://ejournal-unisma.net>.
- Sari, Novita; Noor, Irwan; Prasetyo, Wima Yudho. 2014. *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu (Studi Pada Kantor Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.2, No. 4, Hal. 634-640.
- Sukowati, K. (2010). *Kinerja organisasi kantor kecamatan Kedawung kabupaten Sragen* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.
- Verbeeten, F. H. (2008). *Performance management practices in public sector organizations: Impact on performance*. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*.
- Wahyudi, H. S., & Sukmasari, M. P. 2018. *Teknologi dan kehidupan masyarakat*. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 3(1), 13-24.
- Widjaya, K. P. W. . 2008. *Pengaruh Manajemen Bencana Terpadu dan Pemenuhan Kebutuhan Dasar Terhadap Keberfungsian Sosial Keluarga Korban (Studi Kasus Masyarakat Korban Bencana Luapan Lumpur Lapindo di Lokasi Pengungsian Pasar Baru Porong Sidoarjo)* (Tesis). Depok: Universitas Indonesia.
- Zaied, A. N. H., Hussein, G. S., & Hassan, M. M. (2012). *The role of knowledge management in enhancing organizational performance*. *International journal of information engineering and electronic business*, 4(5), 27.

Sumber Lain:

Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Banyumas.

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/DOKUMEN_RESMI_Pedoman_Kesiapsiagaan_nCoV_Indonesia_28_Jan_2020.pdf diakses pada 7 November 2020

<https://news.detik.com/berita/d-4991485/kapan-sebenarnya-corona-pertama-kali-masuk-ri> diakses pada 10 November 2020

<https://www.kompas.tv/article/67922/indonesia-kebal-virus-corona-diragukan-hingga-dipuji-who> diakses pada 10 November 2020

<https://bnpb.go.id/berita/wisma-atlet-kemayoran-telah-siap-jadi-rs-darurat-covid19> diakses pada 15 November 2020.

<https://covid19.go.id/p/berita/analisis-data-covid-19-indonesia-update-10-januari-2021> diakses pada 19 Januari 2021

https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4 diakses pada 5 Juli 2021

<http://covid19.banyumaskab.go.id/> diakses pada 10 Agustus 2021