

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Defrika, R. Rasa Aman, Profesional dan Kinerja Pelayanan. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 13(2), 85-90.
- Fujianti, L., Tabroni & H. Rais. (2017). Professionalism And Auditor's Performance : An Analysis of Gender Perspective. *IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF)*. Volume 8 (6), 43-52
- Frese, M., Fay, D., Hilburger, T., Leng, K., & Tag, A. (1997). The concept of personal initiative: Operationalization, reliability and validity in two German samples. *Journal of occupational and organizational psychology*, 70(2), 139-161.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.
- Johnston, R., & Clark, G. (2008). Introduction to service operations management. *Service Operations Management*, 3-38.
- Mahmudah, S. (2018). Akuntabilitas Laporan Keuangan Badan Usaha Milik Desa (Studi Kasus: BUMDes Desa Sungon Legowo Bungah Gresik). *Jurnal Ecopreuner Fakultas Ekonomi*, 1(2), 52-56.
- Purwaningsih, A. S., Afifuddin, A., & Abidin, A. Z. (2019). Reformasi birokrasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik studi kasus pada pelayanan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang. *Respon Publik*, 13(4), 82-86.
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Uniska*.
- Setiadi, A., Kiyai, B., & Ruru, J. M. (2015). Pengaruh Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance terhadap Kinerja Organisasi (suatu Studi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(010).
- Sudarman, E. (2022). Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 9-16.

Supriyono, B. (2001). Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik. *Malang, Universitas Brawijaya*

Sutedjo, A. S., & Mangkunegara, A. P. (2013). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 5(2), 120-129.

Buku :

Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama..

Barata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

_____. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

_____. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Effendi, S. (2012). *Metode penelitian survei*.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Islamy, M. I. (2001). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Isna, Alizar. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: translating strategy into action*. Harvard business press.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

Mahmudi. (2005). *“Manajemen Kinerja Sektor Publik”*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Mangkunegara, A. P. (2011). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Revika Aditama.

_____. (2013). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Revika Aditama.

- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human resource management: Manajemen sumber daya manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat, 72.*
- Pasolong, H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.*
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.*
- Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik. PT Raja Graffindo Persada: Jakarta*
- Robbins, Stephen P dan Judge. (2006). *Perilaku Organisasi, Edisi 2. Jakarta: Salemba.*
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.*
- Sedarmayanti. (1993). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.*
- _____. (2001). *Tata Kerja dan Produktivitas. Bandung: CV. Mandar Maju.*
- _____. (2010). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). Bandung: CV. Mandar Maju.*
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara.*
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. (1989). *Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3ES.*
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta*
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: CV. Alfabeta*
- _____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.*
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa. Malang: Bayupedia.*
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta: Andi Offset.*
- Tjokrowinoto, M. (2001). *Birokrasi dalam polemik. Pusat Studi Kewilayahan Universitas Muhammadiyah Malang.*

Trianasari, Y. (2005). *Hubungan Antara Persepsi terhadap insentif dan lingkungan kerja dengan loyalitas Kerja*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Widodo, J. (2001). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sumber Lain :

Disdukcatpil.pemalangkab.go.id. (2022). Alur Pelayanan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Diakses Maret 1, 2023, dari <https://disdukcatpil.pemalangkab.go.id/>.

Disdukcatpil.pemalangkab.go.id. (2022). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang Semester 1 Tahun 2022. Diakses Maret 1, 2023, dari <https://disdukcatpil.pemalangkab.go.id/>.

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang Nomor 300 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Pemalang.

Pelayanan. (2016). Pada KBBI Daring. Diakses Maret 20, 2023, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>.

PERBUB Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

PERBUB Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

PERDA Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang.

PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik. (2021). *PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik*. 2012(215).

The Global Economy. (2022). Diakses Maret 1, 2023, dari [Indonesia Public services index - data, chart | TheGlobalEconomy.com](https://www.theglobaleconomy.com/).

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.