

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *Jiaganis*, 3(1).
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Ashworth, R. E., Boyne, G. A., & Entwistle, T. (Eds.). (2010). *Public service improvement: Theories and evidence*. Oxford University Press.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Kecamatan Ajibarang Dalam Angka 2022. <https://banyumaskab.bps.go.id/publication/2022/09/26/7b77c5681ea9b51527dd6915/kecamatan-ajibarang-dalam-angka-2022.html>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage publications.
- Dwiyanto, Agus et al. (2008) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Cetakan ketiga. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- He, A. J., & Ma, L. (2021). Citizen participation, perceived public service performance, and trust in government: Evidence from health policy reforms in Hong Kong. *Public performance & management review*, 44(3), 471-493.
- Hutapea, T. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 590-595.
- Korto, L., Singkoh, F., & Kairupan, J. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Kelurahan Calaca Kecamatan Wenang Kota Manado. *JURNAL EKSEKUTIF*, 3(3).
- Krausert, A. (2009) *Performance Management for Different Employee Groups: A Contribution to Employment System Theory*. London: Springer-Verlag, 169-189

- Norhayati, N. (2021). *PERSEPSI MASYARAKAT TEHADAP KINERJA PEGAWAI KATOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA BAKARANGAN KECAMATAN KUSAN HULU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Ombudsman. (2021). Laporan Ombudsman 2020: Pengaduan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. https://ombudsman.go.id/produk/unduh/673/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20220401_110804.pdf
- Pandipa, A. K. H. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 13(1), 12-20.
- Purba, D. O (2023). “Cerita Direktur KPK Kena Pungli Lurah di Medan, Diteriaki karena Tak Berikan Apa Pun Usai Urus Surat”. <https://medan.kompas.com/read/2023/03/28/190518978/cerita-direktur-kpk-kena-pungli-lurah-di-medan-diteriaki-karena-tak-berikan> , diakses pada 02 April 2023 pukul 14.05
- Robbi, R. R., Parawu, H. E., & Tahir, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2).
- Sadat, A. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai. *Taushiah: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Kemasyarakatan*, 9(2), 14-19.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.

- Sari, D. L., Hasyim, A., & Nurmali, Y. (2016). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 4(4).
- Siregar, A. Y., & Sudiartri, S. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Journal of Vision and Ideas (VISA)*, 2(2), 288-296.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. *Alfabeta*
- Suhardi, S. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam. *Jurnal Benefita*, 3(1), 53.
- Sulasiah, F., & Hidayati, S. (2021). Evaluasi Pasca Pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat Iii Terhadap Kinerja Aparatur Dki Jakarta. *Jurnal Muara Pendidikan*, 6(1), 18-32.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Chandler, T. D. (2001). An organizational learning perspective on regulatory compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(1), 45-66