

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. dan N. A. Kurniawati. 2021. Influence of service quality dimensions of Islamic banks on customer satisfaction and their impact on customer loyalty. *Journal of Islamic Economic Laws*, 4(2), 105-136.
- Afifah, N. 2021. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Se-Kota Batu)* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Andra, A. dan I. Surya. 2018. Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *e-journal ilmu pemerintahan. e-journal ilmu pemerintahan*, ISSN, 2477-2458.
- Ambia, N. 2018. Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 3(1), 214-262.
- Dharu, H. dan Wahidahwati. 2021. Pengaruh Good Governance, Komitmen Organisasi Dan Pengawasan Internal Terhadap Kinerja Opd: Budaya Organisasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Riset dan Administrasi (JIRA)*, 10(4), 1-25.
- Ghozali. 2008. *Structural Equation Modelling*, Edisi II. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9<sup>th</sup> ed)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Habsari, I. D., Widodo dan A. Soesiantoro. 2023 Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Dan Administrasi Publik*. 3(4), 1-5.
- Halawa, D. K., A. Adam dan B. M. Batubara. 2022. Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Nias Barat. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 138-144.
- Irawan, B. dan S. S. M. Laksono. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28-37.
- Jefri, R. 2018. Teori Stewardship dan Good Governance. *Economics Bosowa*, 4(3), 14-28.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik, Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi (Anggota IKAPI).
- \_\_\_\_\_. 2018. *Akuntansi Sektor Publik, Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi (Anggota IKAPI).
- Podungge, A. W. dan A. Aneta. 2020. Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55-65.
- Purnama, H. dan Syaipuddin. 2017. Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 1(1), 10-11.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 22 tentang Pelayanan Publik;

- 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.
- Sedarmayanti. 2013. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung: PT. Refika Aditama Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung.
- Suandi, S. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Edited By Y. Suryandari. Bandung: Alfabeta.
- Talis, Z. 2019. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 178-185.
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. No.23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Wiyono, G. 2011. Merancang penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Widayat, M. 2019. Pengaruh Sistem Akuntansi Keuangan Daerah dan *Good Governance* Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pada Organisasi Perangkat Daerah Di Kota Bandung). *Doctoral Dissertation*, Universitas Komputer Indonesia.

