

## DAFTAR PUSAKA

- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ardiansyah, Iwan. Tahuu. 2021. Pengaruh Kompetensi Terhadap Pelayan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kota Bandung). *Skripsi*. Universitas Al-Ghifari: Fakultas Ekonomi.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Byrd, E. 2011. *Mantra Paling Ampuh untuk Melejitkan Karier Say The Magic Word*. Jakarta : PT. Tangga Pustaka.
- Desiana, Kadek., dkk. 2014. Pengaruh Kompetensi SDM, Penerapan SAP, Dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah. *eJournal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program SI 2(1)*:
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta. PT:BumiAkasara.
- Huda, Nurul., dkk. 2020. Faktor-Faktro Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Honorer Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. *Management Development and Applied Research Journal*. 3(1):1-9.
- Kasmir . 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kuswati, Ratna Esa. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta: Fakultas Ekonomi.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi I*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Rafika Aditama.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Monika, Tanti. 2021. Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Pada POLRES Sumedang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramliah. 2021. Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyasa Syar'iyah. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar: Fakultas Syariah dan Hukum.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudi, Fatmawati. 2017. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Saleh, A, Muwafik . 2010 . *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Silaen, Sofar. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Safa'ah, Engga Mardiana. 2019. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan. *Skripsi*. Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Metro: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumaryadi dan I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung:Alfabeta.

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press

Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

