

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan (2005) *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Akdon dan Riduwan (2005) *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Armstrong, M. & Baron, A (2007) *Managing Performance: Performance Management in Action*. UK: CIPD Publishing.
- Basri, Rivai (2005) *Performance Appraisal*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John. W (2009) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Newbury Park: Sage Publications.
- Creswell, John. W (2010) *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John. W (2013) *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed, edisi ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell, John. W (2016) *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (edisi ke empat)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Davis, Keith dan Newston (2006) *Perilaku Dalam Organisasi. Edisi Tujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus (2006) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gay, L. R dan Diehl, P. L (1992) *Research Methods for Business and Management*. Mac Millan Publishing Company, New York.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly (1996) *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Hardiansyah, Dr., M.Si (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

- Haryoko, Supto (1999) *Efektivitas Pemanfaatan Media, Teknologi Informasi sebagai Optimalisasi Model Pembelajaran*.
- Hasibuan, Malayu (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdiansyah, Haris (2015) *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi*. Penerbit: Salemba Humanika.
- Ivancevich, John. M, Robert Konopaske dan Michael, T. Matteso (2009) *Perilaku dan Manajemen Organisasi. Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Jhon, M., Ivancevich (1992) *Human Resources Management Foundations of Personnel*. USA: Richard D. Irwin Inc.
- Lembaga Administrasi Negara (2004) *Teknik Penyusunan Organisasi Berbasis Kinerja, LAN*. Jakarta: In press.
- Luthans, F (2005) *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw-hill.
- Mahsun, Mohamad (2006) *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPF.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2000) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2005) *Perilaku dan Budaya Organisasi, Cetakan Pertama*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2006) *Perencanaan Dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Marvasti, A. B (2004) *Qualitative Research In Sosiologi*. London: Sage.
- Mathis, Robert L. dan Jackson, John H (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, Robert L. dan Jackson, John H (2006) *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J (2004) *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy (2003) *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Musanef (1984) *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Neuman, W.L (2000) *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approaches. Edisi ke empat*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nurlaila (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Ternate: Penerbit LepKhair.
- P. Siagian, Sondang (2002) *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi* Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Prawirosentono, Suyadi (1999) *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPF.
- Putrawan, Made I (2017) *Pengujian Hipotesis Dalam Penelitian-Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rasyid (2000) *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi (2007) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal & Ahmad Fawzi, Mohd. Basri (2005) *Performance Appraisal: Untuk Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rossmann, G., & Rallis, S. F (1998) *Learning in the field: an introduction to qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Saefullah, H.A.D (2008) *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP UNPAD.
- Sandy Martha, Muhammad (2015) *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Tesis di Universitas Widyatama Bandung.

- Sinambela, Lijan Poltak (2006) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak (2008) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soedaryono (2000) *Tata Laksana Kantor*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen P. Robbins (2006) *Perilaku Organisasi. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Strauss and Corbin (1990) *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Technique*, Newbury Park: Sage Publication.
- Subarsono, AG (2005) *Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Research & Design Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Research & Design Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Research & Design Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Prof. Dr (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno (2001) *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Suci Press.
- Widjaja, A.W (2006) *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Zikmund, W.G (1997) *Business Research Method, 5th ed.* New York: Dryden Press.

Jurnal

- Aniwati. 2014. Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2(4), 1852-1865.
- Januari, C. I. 2015. Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(2).

- Kusuma, D. M. 2013. Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(4), 1388-1400.
- Mahdang, A., Lamangida, T., & Mohi, W. K. 2016. Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Sekretariat Dewan Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 5(1), 1-9.
- Masitahsari, U. 2016. Analisis Kinerja Pegawai Di Puskesmas Jongaya Makassar.
- Muhammad, Ikram. 2014. Persepsi Pegawai Negeri Sipil Tentang Penilaian Kinerja (Studi Kasus di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Boalemo). *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 2(1).
- Pudjihastuti, S. H., & Ardhani, H. 2013. Optimalisasi Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 14(1), 59-71.
- Sridiawati. 2014. Persepsi Pegawai Terhadap Penilaian Kinerja Pegawai Oleh Pimpinan Biro Umum Di Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(1).
- Wahyudi, J. 2014. Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Kajian Pra Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Timur) (Doctoral dissertation, Universitas Terbuka). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Zainudin, Z. 2015. Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu. *Katalogis*, 3(5), 48-57.

Produk Hukum

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Bupati Bekasi Nomor 86 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Bekasi.

Website

<http://www.irmanfsp.com/2022/02/pengertian-kinerja-karyawan-menurut-ahli.html>

diakses pada tanggal 13 Agustus 2022, pukul 10.00 WIB.

<http://www.materibelajar.id/2021/12/definisi-kinerja-pada-organissasi.html#>

diakses pada tanggal 13 Agustus 2022, pukul 10.30 WIB.

http://www.academia.edu/11921959/sistem_penilaian_kerja

diakses pada tanggal 14 Agustus 2022, pukul 11.24 WIB.

<https://www.kajianpustaka.com/2021/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>

diakses pada tanggal 5 Agustus 2022, pukul 08.46 WIB.

**Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Serang Baru
Kabupaten Bekasi**

No. Responden	:	
Nama	:	
No. Telp/Hp	:	
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki	2. Perempuan
Umur	:	
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMP 3. SMA	4. D1-D2-D3 5. S1 6. S1 Ke atas
Pekerjaan	1. Pelajar/Mahasiswa 2. Wiraswasta/Pengusaha 3. Karyawan Swasta	4. PNS/POLRI/TNI/BUMN 5. Pensiunan 6. Lainnya
Asal Desa/Kelurahan	:	
Pelayanan yang sedang dilakukan	:	
Waktu	:	

PETUNJUK PENGISIAN:

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan kinerja pegawai yang Anda rasakan ketika sedang melakukan pelayanan di Kantor Camat Serang Baru Kabupaten Bekasi dengan menjawab pertanyaan yang kami ajukan sesuai pilihan jawaban yang tersedia dengan memberi tanda ceklis (√).

Keterangan:

- a) Sangat Setuju (SS) (Skor 5)
- b) Setuju (S) (Skor 4)
- c) Ragu-ragu (R) (Skor 3)
- d) Tidak Setuju (TS) (Skor 2)
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) (Skor 1)

No.	Indikator	Rating				
		SS	S	R	TS	STS
Produktivitas						
1.	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat?					
2.	Pegawai sigap (cekatan) menangani pekerjaan?					
3.	Pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan efisien?					
4.	Pegawai mampu meningkatkan pelayanan publik?					
Kualitas Layanan						
1.	Adanya prosedur mengenai jenis pelayanan publik?					
2.	Pegawai mampu memberikan pelayanan publik secara benar, tepat dan memuaskan masyarakat?					
3.	Adanya sarana yang memadai berupa ruang tunggu dalam memberikan pelayanan?					
4.	Tidak ada kekeliruan dalam proses pelayanan?					
Responsivitas						
1.	Pegawai mampu menciptakan inovasi dalam pelayanan?					
2.	Adanya cara perbaikan dalam memberikan pelayanan?					
3.	Adanya peningkatan dalam memberikan pelayanan?					
4.	Pegawai langsung menangani kebutuhan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan?					
Responsibilitas						
1.	Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab?					
2.	Pegawai melayani masyarakat dengan sepenuh hati?					
3.	Pegawai menjamin bahwa pelayanan yang diberikan tepat dan akurat?					
4.	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan?					
Akuntabilitas						
1.	Pegawai bertanggung jawab terhadap peningkatan pelayanan publik?					
2.	Adanya kinerja pegawai yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik?					
3.	Pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan prosedur?					
4.	Semua yang dilakukan pegawai dapat dipertanggung jawabkan pada masyarakat?					