

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdhan, R. D. (2014). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Aisyah, S., Karmizi, & Savitri, E. (2014). Pengaruh Good Governance, Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar) . *JOM FEKON* , 1(2), 2.
- Akbar, F. (2003). *Dimensi Hukum dalam Pemerintah Daerah, Cetakan Pertama*. Jakarta: Pustaka Bangsa Press.
- Amri, S., Haryono, A. T., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kinerja Karyawan PT Aditec Cakrawiyasa Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Anggreni, S. D. (2015). Pengaruh Pelatihan, Pengalaman dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja pada PT Permodalan Siak. *Jom FEKON*, 2(1), 5.
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azlim, Darwanis, & Bakar, U. A. (2012). PENGARUH PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DAN STANDAR AKUNTANSI PEMERINTAHAN TERHADAP KUALITAS INFORMASI KEUANGAN SKPD DI KOTA BANDA ACEH. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 2.
- Azlina, N., & Amelia, I. (2014). Pengaruh Good Governance dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* , 12(2), 33.
- Barbazette, J. (2005). *The Trainer's Journey to Competence Tools: Assessment and Model*. San Francisco: Wiley.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Claraini, C. (2017). Pengaruh Good Governance, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir). *JOM Fekon*, 4(1), 3115.
- COSO. (2013). *coso.org*. Retrieved Februari 15, 2019, from Internal Control - Integrated Framework: Executive Summary: <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>
- Daniri, A. (2006). *Manfaat Good Corporate Governance*. Jakarta: Erlangga.
- Destriyani, V. (2015). Pengaruh Good Governance, Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti). *Jom FEKON*, 2(2).
- Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory : CEO Governance and Shareholder Returns. *Australian Journal of Management*, 16(1), 49-64.
- Drs. J. Tanzil & Associates. (2017, September 15). *Memahami Keterbatasan Pengendalian Internal*. Retrieved from www.jtanzilco.com: <http://www.jtanzilco.com/blog/detail/841/slug/memahami-keterbatasan-pengendalian-internal>
- Effendy , N., Machasin , & Fitri, K. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT Jakarta Teknologi Utama Pekanbaru. *JOM FEKON*, 1(2), 2.
- Elliot, A., & Dweck. (2005). *Handbook of competence and motivation*. New York City, New York: The Guilford.
- Fanggidae, A. H. (2006). *Strategi Pemasaran Pariwisata: Segmentation ,Target Market ,Positioning,dan Marketing Mix*. Fisip Universitas Nusa Cendana Kupang.

- Febriarti , N. P., & Pramusinto , H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1).
- Fransiska, E. R. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi Kerja dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Pariaman. *Jom FEKON* , 2(2), 3.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 2.3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, T. L. (1993). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung .
- Gustaman, R. A. (2019, April 11). *KIP Banten Putuskan Kecamatan Serpong Tangsel Tidak Terbuka*. Retrieved from RMOL Banten: <http://www.rmolbanten.com/read/2019/04/11/7455/KIP-Banten-Putuskan-Kecamatan-Serpong-Tangsel-Tidak-Terbuka->
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, M. T. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1).
- Hernandez, M. (2008). Promoting Stewardship Behavior in Organizations: A Leadership Model. *Journal of Business Ethics*, 80(1), 121–128.
- Hidayat, I., Kirmizi, & Safitri, D. (2014). Pengaruh Good Governance, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pemerintah. *JOM FEKON*, 1(2), 3.
- Hikam, H. A. (2019, Februari 7). *finance.detik.com*. Retrieved Februari 19, 2019, from Heboh Warga Tebus Sertifikat Tanah Rp 2,5 Juta, Seharusnya Gratis:

<https://finance.detik.com/properti/d-4416958/heboh-warga-tebus-sertifikat-tanah-rp-25-juta-seharusnya-gratis/3>

- Hutapea, F. L., & Widyaningsih, A. (2017). Pengaruh Good Government Governance Dan Ukuran Legislatif Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Pada Pemerintah Provinsi Di Indonesia). *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 9(1), 175.
- Jalius , M. F., Rasuli, M., & Azhar, A. (2017). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengelolaan Keuangan Daerah dan Komitmen Organisasi terhadap Penerapan Good Government Governance (Studi Kasus pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Pekanbaru). *JOM Fekon*, 4(2).
- Jensen, & Meckling. (1976). The Theory of the Firm: Manajerial Behaviour, Agency Cost, and Ownership Structure. *Journal of Financial and Economics*, 3, 305-360.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *KEPMENPAN*. Retrieved from Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik: https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi ke 12 Jilid ke 1*. New Jersey: Indeks.
- Kusumasari, P. D., Sinarwati, N. K., & Yuniarta, G. A. (2017). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance, Komitmen Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Pengawasan Internal terhadap Kinerja Lembaga Perkreditan Desa (Studi Empiris pada LPD Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar). *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1).
- Lestari, I. D., Ratnawati, V., & Hanif, R. A. (2014). Pengaruh Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating (Pada Perusahaan Perbankan di Kota Pekanbaru). *JOM FEKON*, 1(2), 2.
- Lestiawan, H. Y. (2015). *Key Success Factor Good Government Governance serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Kasus pada SKPD*

- Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul*). Retrieved Februari 3, 2019, from Skripsi: <http://thesis.umy.ac.id/index.php?opo=bibliography&id=55572>
- Maharani, F. L., Prita, S., & Maria, S. (2015). Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Pelayanan Medis di Rumah Sakit Jember Klinik. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 13(2).
- Mardiasmo. (2007). *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 4(1).
- Moenir, A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mote, F. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang (Thesis)*. Retrieved Januari 30, 2019, from http://eprints.undip.ac.id/24138/1/FREDERIK_MOTE.pdf
- Motoh, F. C., Laloma, A., & Tampongangoy, D. L. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi: Edisi ke-3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nogi, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Prasetyo, W. Y. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6).
- Nurwati. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa di Provinsi Sulawesi Tenggara). *Jurnal Sains Manajemen*, 1(1), 41.
- Organization for Economic Co-Operation and Development. (2004). *OECD Principles of Corporate Governance*. Retrieved from www.oecd.org: <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/31557724.pdf>

- Pebriyanti, D., Mahardiana, L., & Risnawati. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Kpknl Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 3(3).
- Pontolowokan, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). Pengaruh Penerapan Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Praditya, I. I. (2019, Januari 25). *merdeka.com*. Retrieved Februari 19, 2019, from Jokowi: Laporkan Kalau Ada Pungli Sertifikat Tanah: <https://www.merdeka.com/uang/jokowi-laporkan-kalau-ada-pungli-sertifikat-tanah.html>
- Prasetia, A. (2016, Agustus 23). *news.detik.com*. Retrieved Februari 3, 2019, from Fakta di Lapangan: Bikin e-KTP di Pamulang Tak Cukup KK Saja: <https://news.detik.com/berita/3281111/fakta-di-lapangan-bikin-e-ktp-di-pamulang-tak-cukup-kk-saja>
- Prasetio, B., Surya, R. S., & Azhari. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Bagian Keuangan SKPD Pemerintahan Provinsi Riau. *JOM FEKON*, 1(2), 3.
- Prasetiyo, H. (2013). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern dan Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Pusat Pembinaan Akuntan dan Jasa Penilai Kementerian Keuangan. *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Prayoga, M. A. (2017). Pengaruh Good Governance, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris pada SKPD Kabupaten Pelalawan). *JOM Fekon*, 4(1), 91.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Putri, S. S. (2016). Pengaruh Pengendalian Intern, Komitmen Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Good Governance terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Daerah. *JOM Fekon*, 3(1).

- Raf, A. G., Desmiyawati, & Wiguna, M. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Akuntan Pemerintah (Studi Empiris pada Perwakilan BPKP Provinsi Riau). *JOM FEKON*, 1(2), 6.
- Redaksi. (2019, Mei 15). *Berkas Lengkap, JSR Laporkan PPK Ciptim ke Bawaslu Tangsel*. Retrieved from kabar6.com: <https://kabar6.com/berkas-lengkap-jsr-laporkan-ppk-ciptim-ke-bawaslu-tangsel/>
- Redaktur. (2019, Maret 15). *Urus AJB Tanah Diminta Uang, Warga Pondok Aren Laporkan Ombudsman*. Retrieved from tangerangonline.id: <https://tangerangonline.id/2019/03/15/urus-ajb-tanah-diminta-uang-warga-pondok-aren-lapor-ombudsman/>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* , 2(11), 56.
- Sabuhari, R., & Kamis, R. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Karakteristik Kompetensi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Layanan Publik Pegawai pada Kantor P.T. Pos Indonesia (Persero) di Kota Ternate. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia* , 6(1).
- Safwan, Nadirsyah, & Abdullah, S. (2014). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 134.
- Salim, G. M., & Woodward, S. A. (1992). *The Manager Monitor*. In: L. Willcocks & J. Harrow (eds). *Rediscovering Public Services Management*. London: McGraw-Hill Co.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik . *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(1), 43.
- Saragih, F. (2006). Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, 14(3).

- Sarwono, J. (2017). *Mengenal Prosedur-Prosedur Populer dalam SPSS 23*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solomon, J. (2011). *Corporate Governance and Accountability: Third Edition*. Willey.
- Spencer, M., Lyle, J., & Spencer, S. (1993). *Competence at Work - Models for Superior Performance*. John Wiley and Sons, Inc.
- Sudarman, E. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang. *Study & Management Research*, 15(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaedi, A. R. (2019, Maret 18). *Cetak KTP-el Di Kecamatan Terkendala Jaringan Internet*. Retrieved from rmolbanten.com: <http://www.rmolbanten.com/read/2019/03/18/6860/Cetak-KTP-el-Di-Kecamatan-Terkendala-Jaringan-Internet>
- Sujarweni, W. V. (2016). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastri. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik Kecamatan Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Aturan Penyelenggaraannya dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Negara untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 4(2), 155.
- Susanti, I. (2013). Pengaruh Good Governance, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada SKPD Kabupaten Siak). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Susanto, D., Yusuf, D. A., & Rachmawati, Y. (2014). Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 12(2).

- Syafiee, I. K. (2003). *Sistem Adminitrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syukriyati, E., & Solikin, I. (2018). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi Riset dan Keuangan*, 6(2).
- Tadeko, N. (2017). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Survey pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai. *e-Jurnal Katalogis*, 5(2).
- Thoha, M. (2000). *Peranan Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Kepemerintahan yang baik*. Yogyakarta: PPs UGM.
- Uar, A. (2016). Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 4.
- Wahid, A. B. (2017, Maret 1). *Pegawai Kecamatan Ciputat Tangsel Ditangkap Tim Saber Pungli*. Retrieved from Detik News: <https://news.detik.com/berita/d-3435233/pegawai-kecamatan-ciputat-tangsel-ditangkap-tim-saber-pungli>
- Wahyuni, E. S., & Rosmida. (2017). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis). *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, 5(1), 12.
- Widiyanto, J. (2012). *SPSS for Windows*. Surakarta: Badan Penerbit FKIP UMS.
- Yuliyanti, D. (2015). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor Di PT Sarana Publik Logistik Jakarta. *Indonesian Journal of Public Administration*, 1(1).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Lembar ini sengaja dikosongkan