

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Perundang-undangan. ([UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1]).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- UU No.25 tahun 2009 dan PP No.96 tahun 2012.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafra: Pekanbaru.
- Anggraeni, M., H. & Muhsin. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Economic Education Analysis Journal*. 634-649.
- Ansory, A. F., & Indrasari. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Indonesia Pustaka.
- Asniwati & Kitta, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karroa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan massaro*. 133-146.
- Arikunto, Suharsimi, dan A. Saefuddin A. 2019. *Metodologi Penelitian* (Cetakan Revisi). Pustaka Bakti, Yogyakarta.
- Bandura, A. (2020). *Self-efficacy: The exercise of control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bangun, W. (2019). *Motivasi dan Kepemimpinan*. Rajawali Pers.
- Cahyani, R., Sundari, O., & Dongoran, J. (2020). Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 21(1), 1-10.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). *Self-determination theory: Psychological motivation and human well-being*. Guilford Press.
- Dessler, Gary. 2020. *Human Resource Management*. 17th ed. Pearson.
- Dessy, K., M., Rosidi & Syaiful, I. (2023). *The Impact of Overall Quality and Self-Efficacy on Conative Use With User's Satisfaction As A Mediation Variable*. *RJOAS: Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*. 85-97.
- Endah, K. & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Dalam Pemerintahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, Volume 7, Nomor 3. 647-656.
- Fahrina, A., N. & Amalia, F., A. (2024). Pengaruh Tata Kelola Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. 43-53.
- Faruk, M., Susanto, H. & Mulyani, S. (2023). Pengaruh Transparansi Publik Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Dimediasi Oleh Kinerja Aparatur (Studi Pada Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang). *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*. 313-333.

- Fikriana, R. & Afik, A. (2018). *The Effect of Public Safety Center Simulation Toward Increased Self Efficacy in Integrated Emergency Service System Coordination. Jurnal Keperawatan*. 35-42.
- Ferdinand, A. (2014). *Analisis Data dengan Structural Equation Modeling (SEM)*. Depok: Universitas Indonesia.
- Ghozali, Imam, 2018. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (edisi kesembilan)”, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hafidzi, M., Nurlina, R., & Junaidi, A. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pt Manufaktur Cikarang. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(3), 272-285.
- Hair, J. F., Rolph, T. M., & Babin, M. J. (2019). *Multivariate data analysis*. SAGE Publications.
- Hanasi, R. A., Aneta, A. & Abdussamad J. (2024). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. P-ISSN 2620-9551 E-ISSN 2622-1616. 795-805.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, N. K. (2019). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Inzaghi, A. O. & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*. P-ISSN: 1907-4174; E-ISSN: 2621-0681. 1294-1307
- Kalepo, R., Sakir, M. & Mediansyah, A., R. (2022). *The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa, Bone Bolango Regency. Provider: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 8-17.
- Koponen, J., Julkunen, S., Gabrielsson, M. & E. B. Pullins, “An intercultural, interpersonal relationship development framework,” *Int. Mark. Rev.*, vol. 38, no. 6, pp. 1189–1216, 2021, doi: 10.1108/IMR-11-2019-0267.
- Manengal, Intan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Pada Toko Modern X Di Kecamatan Blimbing Kota Malang." *Teknokrat Repository* (2021).
- Mardiasmo. (2020). *Pelayanan Publik: Konsep, Prinsip, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Maria, S., Lestari, D., Rochaida, E. & Darma, D., C. (2021). *Self-Efficacy. Organizational Commitmen, And Employee Perfomance-From Public Office. Cactus Tourism Journa*. 6-15.
- Meilina, R. & Widodo, M., W. (2017). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal JIBEKA*. 49-57.
- Milkovich, George T., & Dessler, Gary. (2021). *Human Resource Management*. 15th Edition. McGraw-Hill Education.

- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP) Volume 9, Nomor 1*, 198-210.
- Prabowo, H., Wonua, A. R. & Tititng, A. S. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bombana. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*. 27-38.
- Pragiwani, M., Lestari, E. & Alexandri, M., B. (2020). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Disiplin Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Pt. Tektonindo Henida Jaya Group). *Responsive*. 117 - 129.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* , 148-159.
- Ramdhani, H., Priyatna, S. & Miswan. (2023). *The Role Of Commitment And Work Environment In Improving The Quality Of Public Services (Study On The Regional Revenue Management Center Of Karawang Regency)*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 8124-8133.
- Rachmaniza, N. (2019). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Medan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 18(2), 111-122.
- Rahayu, Indah Setyaning. 2019. "Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kemampuan Berbicara Di Depan Publik Mahasiswa Komunikasi Dan Penyiaran Islam (KPI) Semester VI Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2019/2020." *Skripsi, IAIN Ponorogo*.
- Rahmantya, Y., E., K., Haryati, T., Setiawan P. & Wulansari, A., S. (2024). *Metodologi Penelitian: Bisnis*. Bandung: Widina Media Utama. ISBN: 978-623-500-171-5.
- Rahmat, H. (2019). *Ilmu Pendidikan "Konsep Teori Dan Aplikasinya"*. Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia.
- Rosmajudi, A. (2023). Meta-analisis Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*. 592-602.
- Rudy, M. I., Sabur, A., & Mulyadi, E. (2021). Hubungan Kompensasi Dan Motivasi Berprestasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang. *PERSPEKTIF : Jurnal Ilmu Administrasi*, 103-114.

- Saraswati, N., P., A. & Suhartini, D. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Anggaran Berkonsep Value For Money: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*. 459-464.
- Sedarmayanti. (2021). Motivasi dan Pembelajaran. *Jurnal Penelitian Motivasi dan Pembelajaran*, 7(1), 1-12.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *journal of managementReview*. Volume 2 Number 2., 209-218.
- Setiawati, L. & Tjahjono, J. K. (2017). Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Kasus di RSUD Dr. Soetomo). *Seminar Nasional dan Gelar Produk*. 964-975.
- Sofyan, Anwar & Gusti, D., H. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Pusaran Manajemen*. 153-161.
- Solichin, M., R. & Trifiyanto, K. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Komitmen Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. *Fokbis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*. 19-26.
- Solimun, A. (2017). Analisis Regresi Moderasi dengan Pendekatan PLS pada Penelitian Manajemen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis FEB Unisma*, 18(1), 1-16.
- Sudaryono. (2023). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Edisi kedua. Depok: Rajawali Pers.
- Sudiartini, N. W., Dewi, N. K., & Zunaidin, S. E. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar. *Open Journal Systems*. ISSN No. 1978-3787 , 61-68.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- _____. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni. (2018). *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tawai, A., Yusuf, M., & Rijal, M. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau Bau. *Journal Publicuho*. Volume 5 Number 3., 661-671.

- Tjiptono, Fandy. (2020). *Manajemen Jasa: Konsep, Teori, dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trang, T. T. H., Thuy, N. T. T., & Anh, N. T. (2020). *The impact of motivation and job satisfaction on organizational commitment: A study of employees in the banking sector in Ho Chi Minh City, Vietnam*. *VNU Journal of Science: Social Sciences and Humanities*, 36(3), 230-238.
- Widarjono, Agus. *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Cetakan ke-4, Pustaka Pelajar, 2018.
- Yulianti, F. & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin). *UIGM: Jurnal Ecoment Global Universitas Indo Global Mandiri*. 84-102.
- Yusuf, I., Purwana, D., & Buchdadi, A. D. (2022). *The Influence of Interpersonal Communication, Universal-Diverse Orientation (UDO), and Self-Efficacy on the Quality of Administrative Services at State University of Jakarta*. *International Journal for Applied Information Management*, 97-105.
- Zainal Arifin. (2020). *Hukum Administrasi Negara: Konsep, Prinsip, dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zein, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dan Tantangan Implementasinya di Era Desentralisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 237-250.
- Zimmerman, B. J. (2019). *Self-efficacy beliefs and motivation*. In *Handbook of motivation and achievement* (pp. 205-228). Routledge.
- Zusrony. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Dukungan Organisasional Terhadap Komitmen Afektif dan Kinerja Pegawai pada PT. Telekomunikasi Seluler Tbk di Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya*, 8(1), 19-32.