

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia
- Ahmad., Haerani, Siti., dan Umar, Fauziah (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Dan Kompetensi, Melalui Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Makassar: Universitas Hasanuddin.Aksara.
- Ali Nurdin. 2013. Pengantar Ilmu Komunikasi. Surabaya: Mitra Media Nusantara
- Alinvia Ayu Sagita, Heru Susilo, Muhammad Cahyo W.S. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada Pt Astra Internasional, Tbk-Toyota (Auto2000) Cabang Sutoyo Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol.
- Amstrong, Michael. (2017). Armstrong's Handbook Of Human Resource and Organizational Commitment on Work Satisfaction and Their Impact on
- Andreas Rahardja, Dr. Augustinus Simanjuntak. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Produksi PT. Chatindo Karya Utama. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya. AGORA Vol. 6, No. 1.
- Anggi Fathya Anindita et al (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Head Office Pada PT Pam Lyonnase Jaya (PALYJA). Epigram Vol. 14 No. 2.
- Awadh, A. M., & Alyahya, M. S. (2013). Impact of organizational culture on employee performance. International Review of Management and Business Research,1(1),168–175.
- Bahrin Huani, Adolfina, Imelda W.J. Ogi. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN Rayon Tondano. Jurnal EMBA Vol.6 No.3. Hal. 1768 – 1777. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi.
- Bangsawan. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Ghalia Indonesia

- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*.
<https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Barney, J. B. (2001). Is The Resource Based View A Usefull Perspective For Strategic Management Research? Yes. *Academy of Management Review*, Vol. 6, No. 1, 41-56.
- Barney, J. B., & Hesterly, W. (2008). *Strategic Management and Competitive Advantage: Concepts and Cases*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Biech, Elaine. (2015). *Training For Dummies By Elaine Biech*. London. ASTD Choiriyah,
- Cooper, D.R dan Schindler P.S. 2006. *Business research methods*. Ninth Edition. Mc Graw-Hill
- Davis., & Blomstrom, R. L. (2016). *Business and society: Environment and responsibility. Ethical Theory of Business*. Diponegoro
- Drs Bintaro, dan Drs. Daryanto (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance.
- Emron et al. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, I. (2015). *Perilaku Organisasi : Teori, Aplikasi, Dan Kasus*. In *Perilaku Enim*.
- Ermawati, Nur Afni., Suaryani, Sari., dan Junaedi, Doni Fajar (2021). *Analisis Implementasi E-Government di Indonesia: Studi Kasus Kota Tangerang*. Tangerang
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasinya*. Alfabeta Bandung.
- Fandy Balansa, Victor P.K. Lengkong, Arrazi Bin Hasan. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Kerja Dan Disiplin Kerja Pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Karombasan. *Jurnal EMBA Vol.5*
- Ferdinand, Augusty. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Fourteenth Edition. Pearson education. New Jersey 07458. 77-89*.

- Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN APJ Semarang". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Graham. (2016). The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Chicago: Aldine
- Habba, D., Modding, B., Bima, M. J., & Bijang, J. (2017). The Effect of Leadership, Organisational Culture and Work Motivation on Job Satisfaction and Job Performance among Civil Servants in Maros District Technical Working Unit. *IRA-International Journal of Management & Social Sciences* (ISSN
- Hakim, B. A. (2015). Pengaruh Budaya Kerja, Komitmen dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di PT Madu Baru Yogyakarta). Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yogyakarta, Indonesia.
- Hamzah, Guntur dan Yusuf, Ria Mardiana (2022). Birokrasi Modern. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hartati, Gunawan., & Munir, A. R. (2016). The Influence of Work Motivation, Work Discipline, and Competence on Employee Performance at the Department of Water Resources Management, Mining and Energy Soppeng Regency. *Journal of Mirai Management*, 1(2), 1-10.
- Hasibuan, (2018), Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hastuti, Haliah., & Munir, A. R. (2021). The Effect Of Motivation And Work Environment On Performance Through Work Satisfaction As Intervening Variable On Public Health Center Employees In Mamuju District [Internet]. Vol. 9. *Journal of Research in Business and Management*, 9(8), 45-55.
- Hertanudin. (2013). Pengaruh Budaya Kerja Dan Penempatan Kerja Serta *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 5(4), 137–

- Isbandi, T. B., Rivai, A., & Suharto. (2018). The Effect of Organizational Culture and Career Development to Employee Performance through Organization Commitment on Directorate of Export of Agriculture and Forestry Products Ministry of Trade. *International Journal of Arts Humanities and Social Sciences*, 3(2), 26–38.
- Ismail, N. A., Ismail, N., & Mohd, N. (2018). The Influence of E-Government Implementation on Employee Performance: A Conceptual Framework. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 173-181
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2015). *Organizational Behavior and Management Ninth Edition*. Upper Saddle River: Pearson. <https://doi.org/10.13535/j.cnki.11-4406/n.2013.17.026>
- J.H. Jackson. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Karim, R., & Ismail, A. G. (2016). The Influence of Leadership and Commitment on E-Government Implementation and Performance in Local Government. *Procedia Economics and Finance*, 35, 63-70
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo
- Kamsanuddin Hsb, M. A. (2023). *The Influence of Discipline, Motivation, and Leadership Style on the Performance of Employees of Perumda Tirta Benteng Tangerang City*. 8(1), 71–86. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-146-3_9
- Kurniawan. (2018), *Komitmen Organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Limbang, T. H., & Irawanto, D. W. (2017). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Profesionalisme Kerja Karyawan Perhotelan (Studi Pada Universitas Brawijaya Hotel Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.
- Luthans, Fred. (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi Ke – 10. Andi. Yogyakarta. McShane,
- Makkira, Gunawan, and Abdul Razak Munir. "Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT." *Trans Retail Indonesia (Carrefour) Cabang Panakkukang Makassar*. Makassar: STIE AMKOP (2016).

- Mata, F. J., Fuerst, W. L., & Barney, J. B. (1995). Information technology and sustained competitive advantage: A resource-based analysis. *MIS Quarterly*, 19(4), 487-505.
- Mowday, R.T. Porter. L.W. Steers R.M. (2015). *Employee Organization Linkages: The Psychology of commitment, Absenteeism and turnover*. London: Academic Press Inc.
- Nuryanti, Siti dan Rosidah (2020). Analisis Implementasi E-Government di Indonesia: Studi Kasus Kota Tangerang. Tangerang
- Paksi Noorlesmana Putra, Anthon Rustono. (2018). Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung. e-Proceeding of Management : Vol.5, No.2. Prodi S1
- PDAM Lematang Enim. (2016). Laporan Evaluasi Kinerja. Badan Pengawasan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai PDAM Lematang Enim Cabang
- Penrose, E. T. (2009). *The Theory of the Growth of the Firm*. Oxford: Oxford university press.
- Penrose, E.T. 1959. "The Theory of the Growth of the Firm". Basil Blackwell & Mott Ltd. Great Britain.
- Performance Employee (Study in PT. KAI Divre III, South Sumatera). *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 174. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14037>
- Priansa, D. J. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. In
- Rahmat, M. A., Brasit, N., & Kadir, N. (2020). The Influence of Leadership Style and Work Discipline on Service Quality and Employee Performance in The Investment Office and One Stop Service in Makassar City. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE)*, 3(4), 58–71.
- Ratulangi Manado.
- Rivai, V. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Manajemen Sumber Daya
- Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy (2017). *Organizational behavior*.
- Robbins, (2015). *Organizational behavior*. (Penerjemah : Diana Angelica) New
- Rompas, R., Saerang, D. P. E., & Tielung, M. V. . (2015). The Analysis of Training and Development on Employee Performance At PT. Bank Negara

- Indonesia (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 483–490.
- Samsudin, Sadili, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka Jaya, Bandung.
- Sanusi, Anwar. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sasidaran, S. (2018). *Impact of Training on Employee Performance: A Case Study*
- Sari Dwinita Bulan dan Yunita, Riana Sari (2021). *Analysis of E-Government Implementation in Indonesia: A Case Study of Tangerang City*. Tangerang
- Setiady, Akbar Purnomo dan Husain, Usman. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta; PT. Bumi Aksara
- Shafiq, S. (2017). *The Effect Of Training And Development On Employee Performance In Private Company, Malaysia Impact of CEO Gender on Employee Turnover and Returns Per Employee View project*. *International Journal of Education, Learning and Training*, 02(02), 41–56. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33047.68005>
- Simamora, Henry. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, L. P. (Prof. D. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In PT. Bumi Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Thaha, R.R.H., Yusuf, Ria Mardiana., Umar, Fauziah (2016) *Analisis Faktor Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Pegawai Rumah Sakit Pendidikan Unhas Di Kota Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Sultana, A., Irum, S., Ahmed, K., & Mehmood, N. (2013). *Impact of Training on Employee Performance in the Context of Telecommunication Sector of D. G. Khan, (Pakistan)*. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 17, 60–73.
- Suroyo, Anwar. (2018). *Pemahaman Individu; Observasi, Checklist, Kuisisioner dan Sosiometri*. Semarang, Widya Karya
- Suryaningsih, N. N. A., Mareni, P. K., & Suardhika, I. N. (2018). *Effect of Leadership and Organizational Culture to Employee Performance with Organizational Commitment as Mediation Variables on Jatayu*

Denpasar Earth Light Cooperation. Scientific Research Journal (SCIRJ), VI(II), 31–38.

Suwibawa, A., Agung, A. A. P., & Sapta, I. K. S. (2018). Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Intervening Variables (Study on Bappeda Litbang Provinsi Bali). International Journal of Contemporary Research and Review, 9(08), 20997–21013. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/08/582>

Veithzal Rivai et al. (2014). Performance Appraisal. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada.

Venna Meliawati, Hadi Sunaryo. (2018). Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Giant Ekstra Gajayana Malang. e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN - Fakultas Ekonomi Unisma

Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Wirawan. (2015). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Jakarta : SalembaEmpat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Link dan form Survei **Peran Mediasi Digitalisasi Pelayanan Dan Faktor Yang Mempengaruhinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Emperik Pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang)**

Survei **Peran Mediasi Digitalisasi Pelayanan Dan Faktor Yang Mempengaruhinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Emperik Pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang)** adalah survei yang dilakukan oleh Muhammad Ali Mu'min diperuntukkan penelitian disertasi Program Doktor Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin Makasar 2023.

Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Responden yang dicakup dalam survei ini adalah pengguna jasa layanan Perumda Tirta Benteng sejak 1 Januari 2023.

Dengan mengikuti survei ini, Bapak/Ibu/Saudara memberikan persetujuan kepada Muhammad Ali Mu'min untuk menyimpan dan menganalisis jawaban.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu :

1. Karakteristik responden
2. Pendapat/pengalaman saudara/i dalam **Peran Mediasi Digitalisasi Pelayanan Dan Faktor Yang Mempengaruhinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Emperik Pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang)**.

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Umur :
 - a. < 30
 - b. 30 - 39
 - c. 40 - 49
 - d. > 49

2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. D3
 - e. S1
 - f. S2

4. Jabatan :
 - a. Direktur
 - b. Manager
 - c. Asisten Manager
 - d. Staf

5. Jabatan :
 - a. Golongan A1-A4
 - b. Golongan B1-B4
 - c. Golongan C1-C4
 - d. Golongan D1-D4

6. Jabatan :
 - a. Aplikasi Bacameter (EM Source)
 - b. Aplikasi Billing Sistem (EM Click)
 - c. Aplikasi Pendaftaran Pelanggan Baru (Simpel)
 - d. Aplikasi Keuangan & Akuntansi (Accis)
 - e. Aplikasi Inventory
 - f. Aplikasi Kepegawaian & Mobile
 - g. Aplikasi Pengaduan
 - h. Dashboard Management & GIS
 - i. Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan Tirta Benteng (Siganteng)

B. PENDAPAT/ PENGALAMAN SAUDARA/I DALAM PERAN MEDIASI DIGITALISASI PELAYANAN DAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (STUDI EMPERIK PADA PERUMDA TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG).

1. Komitmen Pimpinan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Penerapan Digitalisasi Pelayanan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju
2. Kompetensi Pegawai berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Penerapan Digitalisasi Pelayanan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju
3. Motivasi Kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Penerapan Digitalisasi Pelayanan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju

4. Komitmen Pimpinan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju
5. Kompetensi Pegawai berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju
6. Motivasi Kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju
7. Penerapan Digitalisasi Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju

8. Komitmen Pimpinan berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang melalui Penerapan Digitalisasi Pelayanan.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju
9. Kompetensi Pegawai berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang melalui Penerapan Digitalisasi Pelayanan.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju
10. Motivasi Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang melalui Penerapan Digitalisasi Pelayanan.
 - a. Skor 1. Sangat Tidak Setuju
 - b. Skor 2. Tidak Setuju
 - c. Skor 3. Ragu-ragu
 - d. Skor 4. Setuju
 - e. Skor 5. Sangat Setuju

TABEL KUESIONER

Variabel	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
Komitmen Pimpinan Perusahaan (X1)	Komitmen Pimpinan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Penerapan Digitalisasi Pelayanan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang					
	Komitmen Pimpinan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang					
Kompetensi Pegawai (X2)	Kompetensi Pegawai berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Penerapan Digitalisasi Pelayanan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang					
	Kompetensi Pegawai berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang					
Motivasi Kerja (X3)	Motivasi Kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Penerapan Digitalisasi Pelayanan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang					
	Motivasi Kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang					
Penerapan digitalisasi Pelayanan (Y1)	Penerapan Digitalisasi Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang					
Pencapaian Kinerja Perusahaan (Y2)	Komitmen Pimpinan berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang melalui Penerapan Digitalisasi Pelayanan					
	Kompetensi Pegawai berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang melalui Penerapan Digitalisasi Pelayanan					
	Motivasi Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang melalui Penerapan Digitalisasi Pelayanan					