

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S. (2014). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan. *e-Jurnal Katalogis*, Volume 2, Nomor 1.
- Anggraini, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada DPPKB Kota Lubuklinggau Dan Kabupaten Musi Rawas.
- Anita Sari, Ati Sumiati. 2016. "Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Efikasi Diri Pada Siswa Kelas X Akuntansi Di Smk Bina Pangudi Luhur Jakarta." *Jurnal Ilmiah Econosains* E-ISSN: 2252-8490 Vol. 14 No. 2
- Arif, M., & Indrawijaya, S. (2021). Kompetensi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Motivasi Kerja (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi).
- Ayu Gede Mahestri, I., Suartina, I. W., & Permata, S. W. (2022). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Gianyar (Vol. 2, Nomor 1).
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Bjurstrøm, K. H. (2020). Principal–Agent or Principal–Steward: How Ministry–Agency Relations Condition the Impact of Performance Management in the Steering of Government Agencies. *Public Performance and Management Review*, 43(5), 1053–1077. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1739087>
- Dinar Aulia, T. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Karyawan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai PDAM Kota Surabaya dengan Komunikasi Sebagai Variabel Intervening.
- Firstania Rizki Annisa, N. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja.
- Guswandi. (2022). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Pada Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4866>

- Haryono, S. (2018). Manajemen Kinerja SDM Teori dan Splikasi. In Luxima Metro Media. Luxima Metro Media.
- Hasibuan, S.P Melayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R. (2021). Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Hood, Christopher. "A public management for all seasons?." *Public administration* 69.1 (1991): 3-19.
- Huzaifah Ali Mutahari, M. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Organisasi dan Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Motivasi Kerja Pada PT. Inti Tani Satwa Di Maros.
- Irfad, A., Sanusi, F., & Mukhsin, Moh. (2021). Manajemen Beban Kerja, Konflik Kerja Dan Stres Kerja: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Di PT Harapan Teknik Shipyard. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 5(1), 16–32. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v5i1.11538>
- Kapahang, F. F., Rorong, A. J., & Tampi, G. B. (2015). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(031).
- Krisnawati, K. D., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Fanayama Kabupaten Nias Selatan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1).
- Kurniawan, Ardeno. (2015). *Audit Internal: Nilai Tambah Bagi Organisasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Lane, Jan-Erik. (2003). *Management and Public Organization: The Principal-Agent Framework*, University of Geneva and National University of Singapore, Working paper
- Lane, Jan-Erik. (2003). *Management and Public Organization* 1st edition <https://www.routledge.com/New-Public-Management-An-Introduction/Lane/p/book/9780415231879>, <https://doi.org/10.2307/259268>,
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mardiasmo. (2010). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi offset.
- Muhtadin, I., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Papua Barat Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi.

- Mursalim. (2005). Income Smoothing dan Motivasi Investor: Studi Empiris pada Investor di BEJ. *Simposium Nasional Akuntansi VIII*, IAI, 2005.
- Nurudin. (2017). Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer. Rajagrafindo Persada.
- Nurwin, K. J., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Asuransi. Dalam *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 9, Nomor 3). <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p876-885>
- Pace R. Wayne dan Faules Don F. (2013). Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rizzo, J.R., House, R.J. and Lirtzman, S.I. (1970) Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior, Buku 1*. Ed.12 Jakarta: Salemba Empat, 2008. Buku Teks.
- Robbin & Judge. 2015. Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.
- Rosita, I., Yusuf, R., & Hasan, R. N. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan CV Geulis Kreatif Indonesia. *Jurnal Jagaddhita* (Vol. 1, Nomor 1).
- Runa, R. (2020). Determinasi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Motivasi, Gaya Kepemimpinan (Sebuah Literatur Review Manajemen Sumber Daya Manusia). 2(2). <https://doi.org/10.31933/Jimt.V2i2>
- Silaban, F. P., & Suryani, E. (2020). Pengaruh Audit Capacity Stress, Spesialisasi Industri Auditor Dan Komite audit Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris pada Perusahaan Subsektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2018) The. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2687.
- SP, Sri Wiludjeng dan Tresna Siti Nurlela, 2013. Pengaruh Viral Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT X. Surakarta: Universitas Widyatama. Hal. 51-59. ISBN: 978-51-636-147-2
- Sudarmanto. 2015. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafi'i A. Basalamah, M. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Pada Pemerintah Kota Makassar) Disertasi Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Doktor.
- V.N. Dumondor, R., J.F.A. Tumbuan, W., & N. Taroreh, R. (2022). Analisis Pengaruh Konflik Internal, Kecerdasan Emosional Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Minahasa Tenggara.

- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran* (Cetakan Ke, p. 108). Penerbit Alfabeta.
- Wijono, H., & Wibowo, A. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.
- Wondiwoy, J. D. R., Lengkong, V. P. K., & Saerang, R. T. (2022a). The Effect Of Role Ambiguity, Role Conflict And Appropriate Work Placement On Employee Performance (Case Study At Pt. Pertamina Ru Vii Kasim Sorong Papua Barat). 675 Jurnal Emba, 10(1), 675–685.
- Wondiwoy, J. D. R., Lengkong, V. P. K., & Saerang, R. T. (2022b). The Effect Of Role Ambiguity, Role Conflict And Appropriate Work Placement On Employee Performance (Case Study At Pt. Pertamina Ru Vii Kasim Sorong Papua Barat). 675 Jurnal Emba, 10(1), 675–685.
- Yuliana. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan Perusahaan pada PT Haluan Star Logistic. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Vol. 17, No. 2.
- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X., & Liu, T. (2014). The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres. Chinese Studies, Vol. 3, No. 1, Hal. 8-11.
- Zwell, Michael. (2000). *Creating A Culture of Competence*. New York: John Wiley & Sonc. Inc.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Pernyataan Kompetensi						
No	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya memiliki pengetahuan yang cukup baik terhadap pekerjaan saya					
2.	Saya memiliki wawasan yang cukup baik terhadap pekerjaan saya					
3.	Saya memahami setiap prosedur dalam pekerjaan saya					
4.	Saya memahami aturan kerja di Pemerintah Kota					
5.	Pendidikan akhir saya relevan dengan pekerjaan yang sedang saya jalankan saat ini					
6.	Pendidikan akhir saya adalah S1/S2/S3					
7.	Saya memiliki pengalaman bekerja atau berorganisasi dengan menangani bidang yang se-linier dengan jabatan/ pekerjaan saat ini					
8.	Saya memiliki pengalaman berorganisasi					
9.	Saya memiliki sertifikasi keahlian pendukung					
10.	Saya bertindak berdasarkan kode etik yang berlaku					

Pernyataan Komunikasi Organisasi						
No	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh Pemimpin/atasan.					
2.	Proses komunikasi saya, yang terjadi sehari-hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan.					
3.	Saya memiliki kebebasan dalam mengutarakan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan.					
4.	Ketika berkomunikasi dengan atasan, saya sangat memperhatikan situasi, kondisi dan juga suasana hati atasan saya.					

5.	Saya berusaha mengurangi sifat acuh atau tidak peduli terhadap permasalahan yang dialami oleh rekan kerja saya.					
6.	Komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang baik antar sesama pegawai.					
7.	Jika ada kendala dalam pekerjaan, saya selalu meminta respon terhadap pegawai lainnya/atasan.					
8.	Saya selalu menerima respon positif jika pekerjaan saya terselesaikan dengan benar.					
9.	Saya dan rekan kerja yang lain memiliki kesempatan yang sama dalam berkomunikasi dengan atasan.					

Pernyataan Konflik Peran						
No	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan.					
2.	Saya menerima penugasan dari dua atau lebih senior yang saling bertentangan secara prinsip.					
3.	Saya perlu melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan untuk bisa melaksanakan suatu penugasan.					
4.	Saya melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya menurut saya tidak perlu.					
5.	Dalam menjalankan aktivitas, saya bekerja dengan dua tim kerja atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda.					
6.	Saya menerima penugasan tanpa sumber daya yang cukup (misalnya peralatan elektronik, transportasi, dll) untuk melaksanakan tugas tersebut.					
7.	Saya melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya menurut saya tidak perlu.					

Pernyataan Motivasi Kerja						
No	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mendapat dukungan dalam melaksanakan pekerjaan dari atasan dan teman sejawat					

2.	Prestasi yang saya capai sangat membantu dan bermanfaat dalam pekerjaan saya.					
3.	Saya selalu menyelesaikan tugas yang diberikan atasan dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu					
4.	Setiap tugas yang telah dibuat dan ditetapkan oleh atasan, saya melakukan dengan penuh					
5.	Posisi saya saat ini sudah sangat memuaskan					
6.	Saya ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan untuk menentukan hal yang ingin dicapai oleh atasan					
7.	Saya menjalin hubungan yang harmonis dengan atasan					
8.	Saya menjalin hubungan yang harmonis antara sesama teman sejawat dengan saling mendukung					
9.	Pemberian gaji dapat memotivasi saya dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik					
10.	Atasan saya selalu memberikan pujian dan dukungan atas hasil kerja saya yang baik					
11.	Atasan saya selalu membantu dan memberikan solusi atau keputusan yang baik dan bijak					
12.	Kondisi lingkungan tempat kerja saya aman dan nyaman					
13.	Fasilitas di tempat saya bekerja sangat mendukung dalam kelancaran bekerja					

Pernyataan Kinerja Pegawai						
No	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan waktu yang diberikan					
2.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kemampuan saya.					
3.	Saya selalu merapihkan setiap pekerjaan yang telah saya kerjakan.					
4.	Saya selalu teliti dan cermat dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh kantor tanggung jawab					
5.	Saya mampu melakukan pekerjaan dengan bekerja sama dalam tim dengan baik.					
6.	Saya mampu melakukan pekerjaan saya dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kompak sesama rekan kerja.					
7.	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya.					

8.	Saya memiliki keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan saya.					
9.	Saya bisa secara cepat dalam bertindak atau mengambil keputusan yang baik.					
10.	Saya dapat bertanggung jawab atas hasil kerja yang dibebankan kepada saya.					
11.	Saya sering melakukan koordinasi antar sesama rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama.					
12.	Saya menunjukkan kinerja dalam melakukan pekerjaan tanpa diperintah pimpinan.					