

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Rahmawati, D. (2022). Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 45–58.
- Ariyani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Dewi, R., & Maulana, A. (2021). The role of employee competence in improving public service satisfaction. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 7(3), 301–318.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadli, M., & Nurhayati, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kepolisian. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(2), 102–118.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0* (Edisi 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R., & Yusuf, M. (2023). Public service quality and citizen satisfaction in Indonesian police administrative services. *Journal of Public Administration Studies*, 12(3), 210–225.

Iskandar, D., & Putri, A. (2020). Kompetensi sumber daya manusia dan reformasi birokrasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(2), 89–104.

Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kurniawan, B., & Lestari, S. (2021). The mediating role of service quality in public sector performance and citizen satisfaction. *International Journal of Public Sector Management*, 34(5), 567–584.

Lestari, P., & Nugraha, T. (2022). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan administrasi publik dengan kepuasan masyarakat sebagai outcome. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 134–149.

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Mahendra, A., & Sari, P. (2022). Determinants of public satisfaction in administrative service delivery: Evidence from Indonesia. *Public Policy and Administration Review*, 10(4), 77–93.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: Refika Aksara.

Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ningsih, T., & Haryono, B. (2023). Evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 33–49.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pratama, Y., & Susanto, H. (2020). Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Governance*, 5(2), 120–135.

Putra, H., & Amelia, S. (2023). Structural equation modeling of competence and citizen satisfaction in government services. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 39(1), 55–74.

Rahman, A., & Dewi, S. (2022). Service competence and public trust in government institutions. *International Journal of Public Administration*, 45(8), 654–668.

Rivai, V. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sari, M., & Nugroho, A. (2021). Public service innovation and citizen satisfaction in Indonesian public institutions. *Journal of Asian Public Policy*, 14(3), 345–361.

Sedarmayanti. (2020). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: Refika Aditama.

Setiawan, D., & Arifin, Z. (2023). Structural model of competence, service quality, and citizen satisfaction in public administration. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(4), 998–1015.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami, W., & Firmansyah, R. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan SKCK berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(2), 155–170.

Wahyuni, S., & Prakoso, J. (2022). Human resource competence and service excellence in public sector institutions. *Journal of Management Development*, 41(6), 502–518.

Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja* (Edisi revisi). Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yamit, Z. (2017). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yuliana, E., & Saputra, H. (2020). Reformasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di sektor kepolisian. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 24(1), 75–91.

Zainuddin, M., & Hasanah, U. (2023). Citizen satisfaction index as a performance indicator in Indonesian public service agencies. *Public Organization Review*, 23(2), 289–307.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.