

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Riassy Christa, U., & Joni Pambelum, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, Desember, 2022(14), 340–362. <http://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS>
- Andriani, A. D., Mulyana, A., Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., ... & Dewi, I. C. (2022). *Manajemen sumber daya manusia* (Vol. 1). Tohar Media.
- Antonius, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *Jurnal Kajian Dan Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 9–16.
- Arikunto. 1993. *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. & Baron, A. (1998). *Out of the Tick Box. People Management*. 23 July PP. 38-41.
- Bahri, M. S. (2020). The Effect of Competence, Price and Quality of Service to The Satisfaction of Students. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 10(1), 60-65.
- Bandur, Agustinus, Prabowo, Harjanto. (2021). *Penelitian Kuantitatif Metodologi, Desain dan Analisis Data Dengan SPSS, Amos dan Nvivo* (1). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Basuki, J. (2018). *Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris* (1st ed.). Rajawali Pers.
- BPS Kabupaten Rembang. (2024). *Kabupaten Rembang dalam Angka 2024*.
- BPS Kabupaten Rembang. (2024). *Kecamatan Sarang dalam Angka 2024*.
- Budi Subandriyo. (2020). *Analisis Korelasi dan Regresi*. Badan Pusat Statistik.
- Chandoke, N. (1995). *State and Civil Society : Exploration in Political Theory*. Sage Publication.
- Compton, W. C. (2018). Self-Actualization myths: What did Maslow Really say?. *Journal of Humanistic Psychology*, 1-18
- Darsono, (2009). *Budaya Organisasi Kajian Tentang Organisasi, Budaya, Ekonomi, Sosial, Politik, Nusantara*. Jakarta : Conculting.
- Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1).
- Dimock, M. E., & Dimock, G. O. (1992). *Administrasi Negara* (5th ed.). Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.

- Fayol, H. (2016). *General and Industrial Management* (1949th ed.). Martino Publishing.
- Fitriyah, A. N., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(3), 772–784.
- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Services: Managers's™ Choice*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 502-523.
- Gordon (1994). *Teaching Skill*. New York: Wesk Publishing Company
- Hadi, Sutrisno. 2012. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Hasibuan, Melayu. (2013). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Cetakan Ketujuhbelas. Jakarta. Bumi Askara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Herdiawanto, H., & Hamdayama, J. (2021). *Dasar-Dasar Penelitian Sosial*. Prenada Media Group.
- Herlambang, S. (2016). *Pengantar Manajemen cara mudah memahami ilmu manajemen*.
- Hikmah, J., Riono, S. B., Syaifulloh, M., Khojin, N., & Aisyah, N. (2019). Pengaruh Faktor Kompetensi Individu, Faktor Dukungan Organisasi, Faktor Dukungan Manajemen terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 53-65.
- Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons? Public administration*, 69(1), 3-19.
- Hutapea, P. dan Nurianna. T, (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Jan Kooiman. (1993). *Modern Governance: New Government-Society Interactions*. Sage Publications.
- Jaya. (2021). Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer). *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 3(1). <https://doi.org/10.37304/jispar.v3i1.371>
- Karningsih. (2023). Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 193–217.
- Keban Yeremias T., (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Jogjakarta.
- Kecamatan Sarang. (2024). *Rencana Kerja (Renja) Tahun 2024*.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara*.

- Khairurrozi, M., Nasution, H., & Nurahmani, N. (2024). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Tenaga Kesehatan Dengan Penerapan Patient Safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap RSUD Cut Meutia Langsa. *Cendekia: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*, 1(5), 193-198.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara. *Perspektif*, 12(2), 526-541.
- Kusumah, R. M., Hidayati, M., Soegieharto, D. H., Pratami, J. F., Hanawidjaya, R. R., Anggorowati, R., ... & Barokah, R. A. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Tohar Media.
- Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 12(2), 151–157.
- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Layanan Pendampingan Perubahan Biodata Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Semolowaru, Kota Surabaya. *Jurnal Genta Mulia*, 14(2).
- Margaretha Sinambela, C., Tohardi, A., & Milwan. (2023). Analysis of Employee Performance and Public Service Quality on Outpatient Satisfaction at Sungai Durian Health Center Sintang. Riwayat: *Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 2082–2093. <https://doi.org/10.24815/jr.v6i3.2082>
- Marwah, SS, & Abdussalam, A. (2020). *Tinjauan Psikologis Humanistik dalam Pedagogik Spiritual*. Al-Musannif, 2(1), 15-28
- McClelland, D. C. (1998). "Identifying Competencies with Behavioral Event Interviews." *Psychological Science*, 9(5), 331–339. 10.1111/1467-9280.00065. <https://doi.org/>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Permenpan Nomor 14 Tahun 2017*.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jesya. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nur, I. S. M., & Toatubun, H. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kesehatan Kabupaten Tolikara. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 91-99.

- Pallan, R. (2007). *Competency management-teknik mengimplemetasikan manajemen SDM kompetensi untuk meningkatkan daya saing organisasi*. Diterjemahkan oleh Okta Meia jalal. Jakarta : PPM
- Pangkey, I., Mantiri, J., & Rantung, M. I. (2024). *Manajemen dalam Sektor Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media.
- Parasuraman, et al. (1998). *Service quality: A mulitiple item scale for measuring consumer perception of service quality*
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of retailing, 67(4), 114.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrai Publik*. Alfabeta.
- Pemerintah Indonesia. (2023). *Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Pemerintah Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Indonesia. (2013). *Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Pemerintah Indonesia. (2023). *Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Pemerintah Kabupaten Rembang. (2021). *Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Rembang Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Rembang*.
- Pitoy, C. D., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1-5.
- Praditya, F., Santoso, R. S., & Kismartini, K. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 449-463.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, P. N., & Aminulloh, M. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Skema Layanan Jemput Bola dalam Pemenuhan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Masyarakat Adat Suku Baduy Lebak Banten. *Karimah Tauhid*, 3(4), 5009-5020.
- Rhodes, R.A.W. 1996. *The New Governance: Governing without Government*, Political Studies, XLIV, 3, 652–67.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Robial, F. E., Tarandung, C., Patiroy, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4293-4302.
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in

- East Pademangan Village, Indonesia. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 131-146.
- Santoso, D. (2019). *Administrasi Publik: Sustainable Development Goals (SDGs)/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)* (1st ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sari, C. F., Assajad, I. M., & Ansori, M. I. (2023). Kompetensi Individu (Individual Competence). *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 201-214.
- Satria, A., Adetya, A., Tarigan, J., & Sirait, P. S. T. T. (2024). Perkembangan Hukum Administrasi Negara di Indonesia. *Jurnal Begawan Hukum (JBH)*, 2(1), 207-214.
- Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang. (2021). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2021*.
- Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang. (2022). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2022*.
- Simamora, A. G., & Damanik, J. B. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Partisipasi Terhadap Prestasi Kerja pada Kantor Camat Simangumban. *Ecojurnal-Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 5-17.
- Sinambela, 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implementasi*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sinambela, C. M., Tohardi, A., & Milwan, M. (2023). Analysis of Employee Performance and Public Service Quality on Outpatient Satisfaction at Sungai Durian Health Center Sintang. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 2082-2093.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Siregar, M. (2024). Analysis of Factors that Influence Public Policy. *Holistic Science*, 4(2), 159-167.
- Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Governansi*, 9(1), 61-70.
- Slamat, dkk. (2019). Penguatan Inspektorat Sebagai Lembaga Pengawas Dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Studi Provinsi Maluku Utara). *The Jurist*, III(2).
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe, (1993). *Competence at Work Modelas for Superrior Performance*, John Wily & Son, Inc, New York, USA
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. CV Andi Offset: Yogyakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D* (26th ed.). Alfabeta.
- Sulila, I. (2021). The Effect of Service Quality and Employees' Performance Towards Community Satisfaction. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(2). <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1347>

- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117), 1–9.
- Surjadi 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT. Refika aditama.
- Susana, T., Afriani, S., & Nurzam, N. (2023). Analisis Indek Kepuasan Masyarakat/IKM Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 153-164.
- Sutrisno, E. (2019). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, Edy, (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Syafie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Adminsitasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tantina, S., & Ilyas, J. (2024). Analisis Determinan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kota Tangerang Selatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 7817-7831.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, (2006).. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran(3rd ed.)*. C.V Andi Offset
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tammubua, M. H., & Surapto, D. (2021). Analysis of Competence and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Eastern Indonesia Border Tourism. Budapest International Research and Critics Institute (*BIRCI-Journal*): *Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3016–3031. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2022>
- Wibowo, (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(1), 64-70.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2000). *Service Marketing*. Singapore: Mc.Graw-Hill, Inc.
- Zulkenedi, Z., Frinaldi, A., & Magriasti, L. (2023). Desentralisasi Administratif Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(6), 4326-4333.