DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management Dan Governance Dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, *5*(2), 453–469.

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *18*(4), 543–571.

Asshiddiq, M. F. (2017). Analisis Efektivitas UPTD Balai Latihan Kerja Disnaker Kota Semarang dalam Meningkatkan Keterampilan Masyarakat Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Politik: Universitas Diponegoro*.

Azizah, D. N., Muslim, S., & Cholik, M. (2021). The correlation of industrial work experience and soft skills on work readiness of graduated of vocational high school. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, *3*(4), 248–255.

Badan Nasioanal Sertifikasi Profesi (BNSP). (2026). *Ketua BNSP : Sertifikasi Kompetensi Sarana Meningkatkan Daya Saing Tenaga Kerja Indonesia!* Https://Bnsp.Go.Id/Berita/Detail/Ketua-Bnsp-Sertifikasi-Kompetensi-Sarana-Meningkatkan-Daya-Saing-Tenaga-Kerja-Indonesia.

Badan Pusat Statistik. (2025). *Kota Jakarta dalam Angka: Jakarta Selatan Municipality in Figures 2025*.

Badan Pusat Statistik. (2026). *Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 4,68 persen. Rata-rata upah buruh sebesar 3,29 juta rupiah.*

Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2026). *Jumlah Pengangguran di DKI Jakarta Turun pada Agustus 2025*.

Becker, G. S. (1994). Human capital revisited. In *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education, third edition* (pp. 15–28). The University of Chicago Press.

Carrisa, S., Ganafiqih, S. A., Rahmawati, J., & Arisdiyoto, I. (2024). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Pos Lintas Batas Negara Aruk Kalimantan Barat. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *6*(2), 736–747. https://doi.org/10.14710/dialogue.v6i2.20910

Christina, F. S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Korporasi terhadap Kesetiaan Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, *7*(2).

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, *60*(6), 549–559.

Devy Eleonora J.C.J, Tanuwijaya, H., & Sri Suhandiah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang Di Outlook Barbershop. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *6*(2), 944–951. https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2.3673

Dwi, D. S. K. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Citizen's Charter dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo*, *1*(2), 19–36.

Dwiatmadja, C., & Dewi, Y. E. P. (2018). Skill Mismatch dan Upaya Mengatasinya (Studi pada 3 hotel di Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, *13*(2), 342–357.

Faliyandra, F. (2026). Social reproduction as investment: rethinking human capital theory in education policy. *Journal of Educational and Religious Perspectives*, *2*(3), 210–222.

Fathanah, A., & Dewi, M. F. (2024). *Implementasi Program Pelatihan Kerja Reguler pada PPKD Jakarta Barat dalam Mengurangi Tingkat Pengangguran Terbuka*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (suatu kajian literatur review ilmu manajemen sumber daya manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *3*(6), 657–666.

Hakim, D. R., & Kurniawati, D. (2022). The effect of competency and ICT skills on vocational students' work readiness. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, *10*(1), 15–34.

Halim, D., Herman, H., Ramadani, A., Arif, N. A., Alam, A. O. N., & Ilyas, P. A. (2025). Dari Weber Ke New Public Service: Evolusi Paradigma Administrasi Publik Dalam Perspektif Filsafat Ilmu. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *3*(6), 9323–9330.

Hartati, E., Nurdin, N., & Rivai, F. H. (2024). Implementasi Kebijakan Pembangunan Industri Rumahan Melalui Pemberdayaan Perempuan di Kabupaten Kulon Progo. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 29–44.

Helyer, R., & Lee, D. (2014). The role of work experience in the future employability of higher education graduates. *Higher Education Quarterly*, *68*(3), 348–372.

HM, M. A., Mania, S., & Mawardi, A. (2023). Implementasi Evaluasi Model Kirkpatrick pada Program Pelatihan Teknik terhadap Guru Pendidikan Agama Islam di SMP. *Educational Leadership*, *3*(1), 82–92.

Inám, A., & Hamdi, M. M. (2023). Implementasi Dimensi Servqual dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam. *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *7*(1), 76–91.

Indana, L., & Soenarto, S. (2019). Vocational career center as the bridge between industry and vocational high school graduates. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, *25*(2), 219–228.

Indriyani, H., & Akbar, R. R. (2026). Integrasi Human Capital Development dan Lingkungan Kerja Psikososial dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Instansi Pemerintah Pusat. *Jesya*, *9*(1), 204–217.

Kamalina, S., & Sumarni, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Tangibles terhadap Kepuasan Konsumen pada Intan Tour dan Travel Tanjung. *JAPB*, *4*(1), 612–623.

Kenis, P. N., & Provan, K. G. (2008). Het network-governance-perspectief. In *Business Performance Management. Sturen op prestatie en resultaat* (pp. 296–312). Boom Academic.

Kirkpatrick, D., & Kirpatrick, J. D. (2011). *The Kirkpatrick four levels*. Kirkpatrick Partners Newnan, GA.

Kumar, M., Tat Kee, F., & Charles, V. (2010). Comparative evaluation of critical factors in delivering service quality of banks: An application of dominance analysis in modified SERVQUAL model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *27*(3), 351–377.

Kushariyadi, K., Judijanto, L., Tadius, T., Willdahlia, A. G., Susanti, R. K., Juliartini, K., Siswanto, A., & Sari, R. E. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Komprehensif dalam MSDM*. PT. Green Pustaka Indonesia.

Lai, T. L. (2004). Service quality and perceived value's impact on satisfaction, intention and usage of short message service (SMS). *Information Systems Frontiers*, *6*(4), 353–368.

Laksono, T. A., & Izzulka, I. F. (2024). New Public Management (NPM) dalam Sektor Lembaga Pendidikan. *AL MIDAD: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Studi Keislaman*, *1*(1), 21–31.

Mao, Z., Biswas, B., Nur Ullah, M., Rahman, M. M., & Rahman, F. (2025). The Role of User Value Co-Creation Behavior on Service Delivery Performance of Union Digital Center in Bangladesh. *Sage Open*, *15*(2), 21582440251339460.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). vol. 103. *PT Remaja Rosdakarya*.

Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *JISO: Journal of Industrial and Systems Optimization*, *5*(2), 122–129.

Nurhayati, Y. (2018). Penerapan model Kirkpatrick untuk evaluasi program diklat teknis subtantif materi perencanaan pembelajaran di wilayah kerja Provinsi Kepulauan Riau. *Andragogi*, *6*(2), 170–187.

Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (4th ed.). Alfabeta.

Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and evaluation methods. Thousand Oaks. *Sage Publications*, *4*(10.4135).

Pemerintah Daerah Kota Jakarta Selatan. (2025). *Kota Administrasi Jakarta Selatan*. Jakarta.Go.Id. https://www.jakarta.go.id/kota-administrasi-jakarta-selatan

Prasetyo, M. A., Nanda, A. W. M., Suyatno, A. N., Pradika, N. A., & Widiyarta, A. (2024). Collaborative governance dalam program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) sebagai upaya penyerapan tenaga kerja di Kota Surabaya. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *9*(2), 369–378.

Qomariyah, I. (2013). Pengaruh tingkat inflasi dan pertumbuhan ekonomi terhadap tingkat pengangguran di jawa timur. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, *1*(3).

Rafiq, M. (2015). Training evaluation in an organization using Kirkpatrick model: A case study of PIA. *Journal of Entrepreneurship & Organization Management*, *4*(03).

Rahmawaty, D., Fujiwara, D., Widjajayanti, C., Bakri, R., Syarifudin, A., Badarudin, A., Adam, D., Koesoemadinata, K. K., Hidayatuloh, D., & Widyasa, M. G. (2026). Evaluasi Program Pengimbasan Instruktur Tata Busana Menggunakan Model Kirkpatrick. *ANTHOR: Education and Learning Journal*, *5*(3), 538–545.

Rahmida, R., Raudah, S., & Baihaqi, A. (2024). Efektivitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dalam Upaya Menanggulangi Pengangguran pada Balai Latihan Kerja (BLK) Tanjung di Kabupaten Balong. *Jurnal Kebijakan Publik*, *1*(1), 51–55.

Ritonga, R., Saepudin, A., & Wahyudin, U. (2019). Penerapan model evaluasi kirkpatrick empat level dalam mengevaluasi program Diklat di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, *14*(1), 12–21.

Romadona, M. R., Budiansyah, A., Suryadi, S., Akbar, M., Fachrizal, F., Maulana, S., Harjanti, R. S., & Hidayat, A. (2026). Analysis of the Industry's Perspective on Digital Competence Vocational Human Resources. *STI Policy and Management Journal*, *11*(1).

Setiyaningrum, A., & Hidayat, H. (2016). Service quality dan kepuasan konsumen: studi empiris dan implikasinya pada toko online. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *6*(2), 153168.

Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik: Menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel*. Ipdn Press.

Siswadhi, H. F. (2026). *Good governance digital: Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di era e-government*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.

Smidt, A., Balandin, S., Sigafoos, J., & Reed, V. A. (2009). The Kirkpatrick model: A useful tool for evaluating training outcomes. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, *34*(3), 266–274.

Sokoh, G. C. (2020). Thomas Woodrow Wilson's Contributions to Administrative Though and Its Critique. *Journal of Danubian Studies and Research*, *10*(1).

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif. *Kualitatif, Dan Tindakan*, 189–190.

Sukirno, S. (2004). Makroekonomi, Jakarta: PT. *Raja Grafindo Persada*.

Supriyanto, S., Munadi, S., Daryono, R. W., Tuah, Y. A. E., Nurtanto, M., & Arifah, S. (2022). The influence of internship experience and work motivation on work readiness in vocational students: PLS-SEM analysis. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 32–44.

Tamirullah, M. (2024). *Kemitraan Pusat Pelatihan Kerja dengan Dunia Industri dalam Meningkatkan Penyerapan Tenaga Kerja (Studi Deskriptif Pada Pusat Pelatihan Kerja Daerah Jakarta Pusat)*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Team, W. T. (2003). *Lincoln, YS & Guba, EG (1985). Naturalistic inquiry. Beverley Hills*. CA: Sage. Maarschalk, HJ.

Tetteh, J. E. (2022). Electronic banking service quality: Perception of customers in the Greater Accra region of Ghana. *Journal of Internet Commerce*, *21*(1), 104–131.

Utha, A., Larisu, Z., & La Ode Mustafa, R. (2024). ANALISIS KEMITRAAN BERBASIS PENTAHELIX DALAM KOMUNIKASI PUBLIK PADA FORUM PENDAMPINGAN, KOMUNIKASI DAN KEMITRAAN PELAYANAN PUBLIK BLUD RUMAH SAKIT KONAWE. *Journal Publicuho*, *7*(4), 2161–2177.

Wartiningsih, W. (2021). Evaluasi Kirckpatrick's Pelatihan Pengelolaan Kampung Kb. *Selaparang*, *4*(2), 113–121.

Widaningsih, L., Sari, A. R., Dwiyanti, V., Maknun, J., & Hayat, J. (2024). How digital competency for Indonesian TVET educators explored in the last decade: a systematic literature review based on the Australian qualification framework. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, *30*(2), 209–221.

Wirata, G., Sos, S., Astawa, W., Sulandari, S. H., Suargita, N., & Sarining, M. A. K. (2024). *Administrasi Publik* (1st ed.). PT Media Penerbit Indonesia.

Yanti, S. G. D., Ngabiyanto, N., Sunarto, S., & Wijayanti, T. (2022). Efektivitas Kebijakan Pelatihan Kerja Pada Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Barat dalam Penyerapan Tenaga Kerja di DKI Jakarta. *Unnes Political Science Journal*, *6*(2), 76–81.

Yarimoglu, E. K. (2015). A review of service and e-service quality measurements: Previous literature and extension. *Journal of Economic and Social Studies*, *5*(1), 169–200.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications* (Vol. 6). sage Thousand Oaks, CA.

Yoserizal, Y., Tovalini, K., & Hanoselina, Y. (2023). Konsep Dan Tantangan Manajemen Sumber Daya Manusia: Kontekstualisasi Pada Organisasi Sektor Publik. *Policy and Social Review*, *3*(1), 1–11.

Zaim, H., Bayyurt, N., & Zaim, S. (2010). Service quality and determinants of customer satisfaction in hospitals: Turkish experience. *International Business & Economics Research Journal*, *9*(5), 51–58.