

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, S. (2023). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Busro, M. (2021). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2021). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2022). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2018). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Education.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, H. A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursalam. (2023). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

_____. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja*. Depok: Rajawali Pers.

B. Jurnal/Artikel Ilmiah

Andayani. (2019). Artikel mengenai kualitas pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. *Jurnal/Prosiding*, hlm. 704.

Ardiansyah, I. (2021). “Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung).”

Safitri, Y. A. (2020). “Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kelurahan Bukit Betung).”

Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). “Pengaruh Kompetensi ASN terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal.”

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Sekretariat Negara.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Kabupaten Ciamis. (2022). Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah

Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Pemerintah Kabupaten Ciamis. (2026). Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2026 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.