

## **PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU E-KTP DI KELURAHAN MENTENG KECAMATAN MENTENG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

<sup>1</sup>**Inez Ayu Dhamiera**

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jakarta

<sup>1</sup>*inezayudhamiera@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Fenomena yang menjadi objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP, mengetahui dan menjelaskan pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP, serta mengetahui dan menjelaskan pengaruh kompetensi dan komunikasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan penyebaran kuesioner kepada responden. Sampel ditentukan dari populasi responden yang ada. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji hipotesis parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP. Secara simultan, kompetensi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan komunikasi aparatur merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat.

**Kata Kunci :** Kompetensi, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, E-KTP

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit birokrasi pemerintah sering menjadi sorotan masyarakat karena masih belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan secara optimal. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2017). Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan tingkat profesionalisme aparatur serta efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalisme, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan. Implementasi asas-asas tersebut merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi

pelayanan publik secara efektif dan berkualitas. Menurut Dwiyanto (2018), kualitas pelayanan publik yang baik ditandai dengan tingkat responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai upaya reformasi birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Osborne, 2010). Implementasi sistem PTSP diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta mengurangi hambatan birokrasi yang berbelit-belit.

Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan salah satu unit pelayanan publik yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan E-KTP, melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan E-KTP merupakan layanan publik yang sangat penting karena berkaitan dengan identitas resmi penduduk dan menjadi dasar dalam berbagai pelayanan administrasi lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan E-KTP harus memenuhi standar pelayanan publik yang profesional, cepat, dan akurat.

**Tabel 1. Penerima Pelayanan E-KTP PTSP Kelurahan Menteng**

| No           | Tahun | Jumlah Pemohon E-KTP |
|--------------|-------|----------------------|
| 1            | 2021  | 120                  |
| 2            | 2022  | 140                  |
| 3            | 2023  | 150                  |
| 4            | 2024  | 126                  |
| <b>Total</b> |       | <b>536</b>           |

Sumber: Data Laporan PTSP Kelurahan Menteng Tahun 2021–2024

Berdasarkan data laporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Menteng periode 2021–2024, jumlah permohonan pelayanan E-KTP menunjukkan tingkat pemanfaatan layanan yang tinggi oleh masyarakat. Tingginya jumlah permohonan pelayanan tersebut menunjukkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, namun di sisi lain juga menuntut peningkatan kualitas pelayanan dari aparatur penyelenggara layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten melalui dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Meskipun sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah diterapkan, masih terdapat berbagai permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain keterbatasan kompetensi aparatur dan kurang efektifnya komunikasi dalam proses pelayanan. Kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja efektif atau superior dalam suatu pekerjaan, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja (Spencer & Spencer, 1993). Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu melaksanakan tugas pelayanan secara profesional, efisien, dan berkualitas.

Selain kompetensi, komunikasi juga merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Robbins & Judge (2017), komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang memungkinkan terciptanya pemahaman bersama antara pemberi dan penerima informasi. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kompetensi aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan karena aparatur yang kompeten mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien (Mangkunegara, 2017). Selain itu, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan karena informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh pengguna layanan (Luthans, 2011).

Dengan demikian, kompetensi dan komunikasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan E-KTP pada sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat periode 2021–2024.

## **METODE PENELITIAN**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat untuk memperoleh pelayanan E-KTP. Populasi penelitian adalah seluruh warga yang tercatat menerima pelayanan E-KTP selama periode 2021–2024, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 536 orang.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Roscoe (1975) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 responden. Berdasarkan pedoman tersebut, jumlah sampel sebanyak 123 responden dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria kelayakan dan dianggap representatif untuk dianalisis menggunakan teknik statistik regresi. Dengan demikian, jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 123 orang.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada prinsip bahwa ukuran sampel harus cukup representatif untuk menggambarkan karakteristik populasi serta memungkinkan generalisasi hasil penelitian. Ukuran sampel dipengaruhi oleh ukuran populasi, tingkat ketelitian yang diinginkan, serta keterbatasan waktu dan sumber daya penelitian (Austin, 1983). Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 179 orang, maka ditetapkan jumlah sampel sebanyak 123 responden yang dianggap telah memenuhi kriteria representatif untuk analisis penelitian. Dengan demikian, jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 123 orang.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan observasi langsung di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari buku, dokumen, dan referensi yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2020).

Data yang diperoleh merupakan data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka dan dapat dianalisis menggunakan teknik statistik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 21, diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel kompetensi dan kualitas pelayanan sebesar 0,735. Nilai tersebut berada pada interval 0,60–0,799, yang menunjukkan tingkat hubungan yang kuat. Koefisien korelasi yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi petugas, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, hasil analisis koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,541. Hal ini berarti bahwa kompetensi memberikan kontribusi sebesar 54,1% terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP, sedangkan sisanya sebesar 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 15,754 + 0,707X$$

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan kompetensi akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa

kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Daholu (2021), yang menyimpulkan bahwa semakin baik kompetensi profesional petugas pelayanan, maka semakin baik pula dimensi kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kompetensi yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap terbukti memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Sitorus et al.(2024) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi teknis dan nonteknis pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pendidikan, pelatihan, serta pengembangan kapasitas aparatur menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional.

#### **Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara komunikasi dan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,746. Nilai ini berada pada interval 0,60–0,799, yang menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dan positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan petugas, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,556 menunjukkan bahwa komunikasi memberikan kontribusi sebesar 55,6% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 44,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 12,433 + 0,764X$$

Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji  $t$ , diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menegaskan pentingnya aspek komunikasi dalam pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Sudrajat & Framesthi (2024) menunjukkan bahwa kompetensi dan pelatihan sumber daya manusia, yang di dalamnya mencakup kemampuan komunikasi interpersonal, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan tersebut menegaskan bahwa komunikasi yang efektif, sopan, dan jelas mampu mengurangi kesalahpahaman antara pemberi dan penerima layanan serta meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta kemampuan berinteraksi dengan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan komunikasi menjadi bagian integral dari kompetensi tersebut, karena interaksi langsung dengan masyarakat menentukan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Temuan-temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa komunikasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif, jelas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, transparan, dan memuaskan. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi aparatur melalui pelatihan, pembinaan, serta penerapan standar pelayanan yang baik menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP.

## **Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi secara Bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi simultan antara kompetensi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,749. Nilai ini berada pada kategori hubungan yang kuat dan positif, yang menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi secara bersama-sama memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,561 menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 56,1% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 43,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 12,807 + 0,234X_1 + 0,524X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien komunikasi yang lebih besar dibandingkan kompetensi menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 76,690 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,07, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutabarat et al.(2025) menemukan bahwa komunikasi efektif dan kompetensi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas implementasi pelayanan melalui sistem monitoring. Temuan tersebut menegaskan bahwa kombinasi antara kemampuan komunikasi yang jelas dan kompetensi profesional yang memadai akan memperkuat efektivitas pelayanan serta meningkatkan kepatuhan terhadap standar operasional.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Setyanto & Arafah (2025) menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi terapeutik dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan pengguna layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis kompetensi, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi yang mampu membangun kepercayaan dan kepuasan penerima layanan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari integrasi kompetensi profesional dan komunikasi yang efektif. Kompetensi memastikan pelayanan dilakukan secara tepat dan sesuai prosedur, sedangkan komunikasi memastikan pelayanan dipahami, diterima, dan dirasakan secara positif oleh masyarakat. Kombinasi keduanya menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas pelayanan, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, serta pengembangan kapasitas secara berkelanjutan agar aparatur mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Selain itu, komunikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara aparatur dan

masyarakat merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, peningkatan kemampuan komunikasi aparatur, baik komunikasi interpersonal maupun komunikasi pelayanan publik, perlu dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan secara berkelanjutan agar pelayanan dapat diberikan secara jelas, responsif, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Secara simultan, kompetensi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu E-KTP di Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui penguatan kompetensi dan komunikasi aparatur secara bersama-sama. Mengingat komunikasi memiliki kontribusi pengaruh yang lebih dominan, maka peningkatan kualitas pelayanan perlu diprioritaskan pada penguatan kemampuan komunikasi aparatur, tanpa mengabaikan pentingnya peningkatan kompetensi secara menyeluruh, sehingga pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan optimal sesuai dengan harapan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, I. A. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *KarismaPro*, 12(2), 9–16. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.504>
- Austin, H. W. (1983). Sample size: How much is enough? *Quality and Quantity*, 17(3), 239–245. <https://doi.org/10.1007/BF00167586>
- Daholu, A. (2021). The influence of professional competency of service officers on service quality dimensions in public services. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 7(1), 151–159. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:238440605>
- Dwiyanto, A. (2018). *Menwujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hutabarat, A. R., Ramadhan, Y., & Purwati, W. D. (2025). The Influence of Effective Communication and Competency on Inpatient Knowledge of Clinical Pathway at RSUD Koja with the Monitoring System as an Intervening Variable. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 6(4), 2872–2882. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v6i4.4213>
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th edition). McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th edition). Pearson Education Limited.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences* (2 ed.). Holt, Rinehart and Winston.
- Setyanto, P., & Arafah, W. (2025). The Influence of Hospital Service Quality, Hospital Service Innovation Strategy, and Therapeutic Communication Competence of Doctors on Patient Loyalty Mediated by Trust in a Military Hospital under the Indonesian Army Health Center. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 25(1), 348–361. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2025/v25i11655>
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sitorus, D. R. H., Agustian, D., & Anggraini, T. (2024). Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 7(1), 240–250. <https://doi.org/10.31539/alignment.v7i1.9901>

- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sudrajat, A., & Framesthi, D. B. (2024). The Impact of Nurses Training and Competence on the Quality of Inpatient Services in Bandung Hospital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 95–111. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i1.52361>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.