

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Bader, Soleman. (2021). "Analisis Mediasi Statistik Menggunakan Uji Sobel Dan Makro Proses Hayes SPSS." *Jurnal Internasional Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* 9, no. 1: 42–61.
- ACLC KPK. (2025). "Potensi Gratifikasi Turunkan Kepercayaan Terhadap Pelayanan Publik." ACLC KPK. <https://aclc.kpk.go.id/aksi-informasi/Eksplorasi/20251223-potensi-gratifikasi-turunkan-kepercayaan-terhadap-pelayanan-publik?>
- Adawiyah, Nur Raudhahtul, and Muhammad Yunus. (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar." *Journal of Government Studies* 4, no. 2: 254–75. <https://doi.org/10.26618/kjgs.v4i2.16976>.
- Ananda, Aria. (2026). "Ombudsman: Aduan Layanan Publik Pada 2025 Didominasi Kepegawaian." Antara News. <https://www.antaranews.com/berita/5337004/ombudsman-aduan-layanan-publik-pada-2025-didominasi-kepegawaian?>
- Batrancea, Larissa, Anca Nichita, Jerome Olsen, Christoph Kogler, Erik Hoelzl, Avi Weiss, Benno Torgler, et al. (2019). "Trust and Power as Fundamental Determinants of Tax Compliance across 44 Nations." *Journal of Economic Psychology*. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102191>.
- Bouckaert, Geert, and Steven Van De Walle. (2003). "Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction." *International Review of Administrative Sciences* Vol. 69: 329–43. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>.
- Chandra, Riki. (2025). "Ombudsman Sumbar Selamatkan Rp 66 Miliar Uang Rakyat Dari Maladministrasi." Suara Sumbar.id. <https://sumbar.suara.com/read/2025/02/13/160817/ombudsman-sumbar-selamatkan-rp-66-miliar-uang-rakyat-dari-maladministrasi-ini-respon-gubernur-mahyeldi>.
- Christy, Trifosa Vania. (2025). "Tingkat Kepercayaan Publik Pada Lembaga Negara 2025." Good Stats. <https://data.goodstats.id/statistic/tingkat-kepercayaan-publik-pada-lembaga-negara-2025-28pgQ>.
- Darma, Budi. (2021). "Statistika Penelitian Menggunakan SPSS." Bogor: Guepedia.
- Denhardt, Janet, and Robert Denhardt. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Expanded E. Armonk, New York, London, England: M.E. Sharpe, Inc..

- Dwiyanto, Agus. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. (2013). *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardani, Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitati*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hariyanto, Elsafani, Qomariyatus Sholihah, and Alfi Haris Wanto. (2023). "Penerimaan Publik Terhadap Pelayanan Perusahaan Air Minum Dalam Pengaruh Kepercayaan Sosial Dan Kualitas Pelayanan (Survei Pada Pengguna Layanan PDAM Tirta Sewakadarma , Kota Denpasar)." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 6, no. 4: 208–18.
- Iba, Zainuddin, and Aditya Wardhana. (2024). *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan Spss 29.0 & Smart-Pls 4.0*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Kim, Seok-eun. (2005). "The Role of Trust in the Modern Administrative State: An Integrative Model." *Administration & Society* 37, no. 5: 611–35. <https://doi.org/10.1177/0095399705278596>.
- Mardiatmoko, Gun. (2020). "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda" 14, no. 3: 333–42.
- Mayer, Roger C, James H Davis, and F. David Schoorman. (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management* 20, no. 3: 709–34.
- Mehta, Cyrus R, and Nitin R Patel. (2010). "IBM SPSS Exact Tests".
- Morgan, Robert M, and Shelby D Hunt. (1994). "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing" 58, no. July: 20–38.
- Nurmalasari, Ines. (2025). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Di Sekretariat Daerah Kota Surakarta." *Ji@P* 14, no. 2.
- Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry. (1988). "SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* Volume 64, no. January 2015: 12–40.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah RI. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." Jakarta, Indonesia, 2009. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Pew Research Center. (2025). "Public Trust in Government: 1958-2025." Pew

Research Center. <https://www.pewresearch.org/politics/2025/12/04/public-trust-in-government-1958-2025/>.

Pratama, Suyudi. (2025). "Ombudsman Sumbar Catat 94 Persen Laporan Maladministrasi Didominasi Penundaan Layanan." Padek.Jawapos.com. <https://padek.jawapos.com/sumbar/2366974376/ombudsman-sumbar-catat-94-persen-laporan-maladministrasi-didominasi-penundaan-layanan>.

Rahadi, Dedi. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.

Situmorang, Grescia Paskha. (2025). "Kepercayaan Publik Tinggi, Realitas Lapangan Berbicara Lain: Sebuah Paradoks Kepercayaan." Siaran Berita. <https://siaran-berita.com/kepercayaan-publik-tinggi-realitas-lapangan-berbicara-lain-sebuah-paradoks-kepercayaan/>.

Sudarmanto. (2009). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Suresh, K P. (2012). "Sample Size Estimation and Power Analysis for Clinical Research Studies" 5, no. 1. <https://doi.org/10.4103/0974-1208.97779>.

Tatan, Sukwika. (2023). *Metode Penelitian (Dasar Praktik Dan Penerapan Berbasis ICT)*. Medan: PT. Mifandi Mandiri Digital.

