

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilla, Z., & Alhadi, Z. (2024). Responsivitas aparaturnya dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2).
- Afriansyah, A. (2021). *Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan* (Skripsi, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD "APMD").
- Erlianti, D., Hijeriah, E. M., Suryani, L., Wahyuni, L., Sari, N., & Hartutik, D. (2024). *Metodologi penelitian: Teori dan perkembangannya*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Haswat, A. A., & Pambudi, A. (2023). Responsivitas Dinas Kominfosan Yogyakarta dalam penanganan aduan melalui aplikasi JSS. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 1(4), 12.
- Judijanto, L., Wibowo, G. A., Karimuddin, K., Samsuddin, H., Patahuddin, A., Anggraeni, A. F., ... & Simorangkir, F. M. A. (2024). *Research design: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Muda, I., & Mustofa, W. (2023). *Implementasi prinsip good governance responsivitas dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina* (Disertasi, Universitas Medan Area).
- Nurahma, G. A., & Hendriani, W. (2021). Tinjauan sistematis studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Mediapsi*, 7(2), 119–129.
- Onilla, S. R., & Suryawati, R. (2022). Responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam menangani penyaluran bantuan sosial tunai (BST) (Studi kasus di Desa Sidoarum). *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1).
- Putri, H. S., Sagita, A., & Ulvia, H. (2024). Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam menangani keluhan bencana banjir di Kota Tanjungpinang. *Repeater: Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, 2(2), 27–39.
- Ramadani, R. (2021). Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975.
- Rismawati, D., Madani, M., & Rahim, S. (2015). Responsivitas pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo. *Jurnal Administrasi Publik*, 1.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Saputra, A. D. *Responsivitas pelayanan publik (Studi kasus: Pelayanan kesehatan di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar)*. (Belum diterbitkan).
- Sari, S. N., & Subadi, W. (2023). Responsivitas pelayanan kepolisian dalam upaya menangani pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong.

JAPB, 6(2), 822–838.

Thalia, C. (2018). *Responsivitas pelayanan publik (Studi pada Polsek Sukun Kota Malang)* (Skripsi, Universitas Brawijaya), 1–3.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml Dkk (Dalam Rismawati, 2015)