

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Y., Sidanti, H., & Apriyanti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam. *Simba: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi I*, 11325–11336.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40
- Anandita, T. U., & Rahmawati, I. D. (2024). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(7).
- A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press)
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Fitri, Idal, 2016. Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Rayon Watang Sawitto Kabupaten Pinrang (Studi Kasus Pelayanan Pembahasan Daya. Program Studi Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar.
- Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 93–105.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Ika Widianati. (2019). Responsivitas Pelayanan Pelanggan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pelanggan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Gresik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Pelanggan
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Pelanggan Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Pelanggan. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2)
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Moenir. 2005. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya: Bandung. (Ika Widianati, 2019)2001. Metodologi Penelitian Kualitatif Cetakan Keempat Belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Putri, H. S., Sagita, A., & Ulvia, H. (2024). Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam melibatkan Keluhan Bencana Banjir Di Kota Tanjungpinang. *Repeater : Publikasi Teknik Informatika Dan Jaringan*, 2(2), 27–39.
- Risdah. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karebosi Di Kota Makassar Utara.
- Riska Elen, M. (2022). Responsivitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan Ktp Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(4), 377–385. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i4.1388>

- Rika Widianita, D. (2023). Responsivitas Pt. Pln (Persero) Cabang Ende Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan (Studi Kasus Di Kecamatan Ende Kabupaten Ende). *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, *Viii*(1), 1–19.
- Rismawati, Madani, M., & Rahim, S. (2015). Responsivitas pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, *1*(3), 285–291.
- Raha, S., Tulusan, F. M. G., & Kolondam, H. F. (2024). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Tuminting Manado. *Jurnal Administrasi Pelanggan*, *10*(1), 24–32.
- SAFITRI, D. I. (2016). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar). *14*(1), 99–112.
- Sinambela, Lijan, Poltak, 2010. Reformasi Pelayanan Pelanggan. Edisi Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pelanggan