

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v12i2.10568>
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Bappenas.
- Berita Jakarta. (2021). *Pemprov DKI Raih 5 Kategori Pada Top Digital Awards 2021*. <https://m.beritajakarta.id/read/94171/pemprov-dki-raih-5-kategori-pada-top-digital-awards-2021>. Di akses pada 13 Agustus 2023
- BKD. (2022). *Rekapitulasi Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia*. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta: <https://bkddki.jakarta.go.id/statistik/kategori/usia>. Di akses pada 19 Januari 2023
- BPS. (2023). *Provinsi DKI Jakarta dalam Angka*. Jakarta: BPS.
- CRM. (2023). *Dasbor Data Bulanan Cepat Respon Masyarakat*. [crm.jakarta.go.id: https://crm.jakarta.go.id/portal/data](https://crm.jakarta.go.id/portal/data)
- Dwiyanto, A., & dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gesi, B., Laan, R., & Lamaya, F. (2019). Manajemen dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 51-66. <https://e-journal.unmuhkupang.ac.id/index.php/jm/article/view/62>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.33005/paj.v2i1.38>
- Ismail, I., & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.27>
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kristanto. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & Andriana. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(2). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7364>

- Mahsyar, A., Musakkir, S. M. K., Sudarmi, S., Ma'ruf, A., & Rijal, R. (2022). Responsiveness of the Indonesian Ombudsman in Handling Complaints about Maladministration of Police Services of the Republic of Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 311. <https://doi.org/10.26858/jiap.v12i2.37076>
- Mochtar, Hadi, & Anwar. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal of Business and Management*, 4(2), 218–239. <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/20430>
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nurani, A. S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2015). Responsivitas Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Dalam Perspektif New Public Service. *WACANA, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 18(04), 213–220. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2015.018.04.1>
- Pratama, H. S., & Marbun, S. (2016). Komodifikasi Penjor sebagai Sarana Persembahyangan Umat Hindu. *Jurnal Studi Kultural*, 1(2), 110-115. <https://www.neliti.com/id/publications/223854/komodifikasi-penjor-sebagai-sarana-persembahyangan-umat-hindu#cite>
- Purwanti, N. P., Kirya, I. K., & Bagia, W. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 4(1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/2022>
- Putra, I. B. (2014). Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4(2). [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/07/JURNAL%20BAGUS%20BENAR%20\(07-03-14-02-55-01\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/07/JURNAL%20BAGUS%20BENAR%20(07-03-14-02-55-01).pdf)
- Queensland, O. (2006). Effective Complaints Management. Queensland Ombudsman: <https://www.ombudsman.qld.gov.au>. Di akses pada 13 Maret 2023
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rohmah, N., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/38498>
- Rukin. (2021). *Pembangunan Pedesaan Melalui Badan Usaha Milik Desa* (Tarmizi (ed.)). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Setianingrum, T., & Abritaningrum, Y. T. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25. <https://doi.org/10.22146/jp.23692>
- Siamisury, K. (2021). Responsivitas Pemerintah Daerah Kabupaten Siak Dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (Bsps) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Tahun 2018. *JOM FISIP*, 8(1).

<https://jnse.ejournal.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/29578/28489>

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. In Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syamsuddin. (2017). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), 60-73. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i1.4084>
- Thoha, Miftah (2015). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- UNDP. (1997). *Governance for Suitable Development - A Policy Document*. New York: UNDP.
- Vigoda, E. (2000). Are You Being Served? The Responsiveness of Public Administration to Citizens' Demands: An Empirical Examination in Israel. *Public Administration*, 78(1), 165–191. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00198>
- Widianati, & Meirinawati. (2016). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik. *Kajian Manajemen Pelayanan*, 01(01). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/13710>
- Yuniningsih, T. (2017). *Bunga Rampai Etika Administrasi Publik*. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Press.

Daftar Regulasi

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*
- Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah