

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); Cetakan I). Syakir Media Press.
- Agani, M. H. A., Mustari, N., Harakan, A., & Hartaman, N. (2023). Responsibility of Digital-Based Complain Services at the Honor Board of Election Organizers of the Republic of Indonesia (DKPP RI) During Pandemic. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 13(2), 188–221. <https://doi.org/10.18196/jgp.v13i2.13740>
- 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 (JAP)*, 12(2), 117–134. <https://doi.org/10.31506/jap.v12i2.10568>
- Anandita, T. U., & Rahmawati, I. D. (2024). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.62281/v2i7.663>
- Aprianti, R. D., Lorita, E., & Saputra, H. E. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru (Studi pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 407–416. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.6303>
- Apriyanto, H. (2022). *Pengelolaan BRT Trans Semarang dalam Pelayanan Transportasi Masyarakat pada Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang Koridor I Mangkang-Penggaron* [Universitas 17 Agustus 1945]. https://arpusda.semarangkota.go.id/uploads/data_karya_ilmiah/20220609131559-2022-06-09data_karya_ilmiah131333.pdf
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik* (Tim DAP Press (ed.); Cetakan Pe). Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press. [https://doc-pak.undip.ac.id/id/eprint/1143/1/collaborative_gov_\(revisi\)_5_7_20-converted.pdf](https://doc-pak.undip.ac.id/id/eprint/1143/1/collaborative_gov_(revisi)_5_7_20-converted.pdf)
- Bataha, K., Hertati, D., Darmadi, D., & Nafi'ah, B. A. (2021). Public Services Responsibility: Handling of Undocumented Citizens by Santiago Sub-Government in Sangehe Island Regency. *DiA: Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 371–378. <https://doi.org/10.30996/dia.v19i2.5623>
- Berita Istana. (2024). *Insiden Ugal-ugalan Bus Trans Semarang di Jalan Wolter Mangun I, Semarang*. <https://istananegara.co.id/daerah/insiden-ugal-ugalan-bus-trans-semarang-di-jalan-wolter-mangun-1-semarang/>
- BPS. (2024a). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics->

table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan--unit---2023.html?year=2023

BPS. (2024b). *Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Provinsi*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/V1ZSbFRUY3ITbFpEYTNsVWNGcDZjek53YkhsNFFUMDkjMw==/penduduk--laju-pertumbuhan-penduduk--distribusi-persentase-penduduk--kepadatan-penduduk--rasio-jenis-kelamin-penduduk-menurut-provinsi--2020.html?year=2023>

BPS Kota Semarang. (2020). *Letak Geografis Kota Semarang*. Badan Pusat Statistik. <https://semarangkota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MyMx/letak-geografis-kota-semarang>

BPS Kota Semarang. (2024a). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Semarang, 2023*. Badan Pusat Statistik. <https://semarangkota.bps.go.id/id/statistics-table/3/WVc0MGEyMXBkVFUxY25KeE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMw==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-semarang--2023.html>

BPS Kota Semarang. (2024b). *Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk (Jiwa/km²), 2021-2023*. Badan Pusat Statistik. <https://semarangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDgjMg==/luas-wilayah-jumlah-penduduk-dan-kepadatan-penduduk.html>

BPS Kota Semarang. (2025). *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2024*. Badan Pusat Statistik. <https://semarangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzgjMg==/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html>

BPS Provinsi Jawa Tengah. (2024a). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Tengah (unit)*. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-tengah--unit---2023.html?year=2023>

BPS Provinsi Jawa Tengah. (2024b). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah (Jiwa)*. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzY2IzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html>

Daniswari, D. (2022). *Profil Kota Semarang, Ibu Kota Jawa Tengah*. Kompas.Com. <https://regional.kompas.com/read/2022/08/10/170018878/profil-kota-semarang-ibu-kota-jawa-tengah?page=all>

Darmawan, R., Diposumarto, N. S., & Muharam. (2024). Peningkatan Loyalitas

- Pelanggan Pengguna Biskita Trans Pakuan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga di Kota Bogor. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1351–1372. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.427>
- Dinas Perhubungan Kota Semarang. (2018). *Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang Nomor 050/7916 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang*. id
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (kedua). Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (Kelima). Gadjah Mada University Press.
- Firdausijah, R. T., Alaslan, A., Mustanir, A., Abdurohim, Sunariyanto, Fauzan, R., Sagena, U., & Amane, A. P. O. (2023). *Manajemen Sektor Publik* (A. Yanto (ed.); Cetakan Pe). PT Global Eksekutif Teknologi. <https://repository.unpas.ac.id/64275/>
- Gustami, K. N., & Ahdiyana, M. (2023). Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(6), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/joppar.v8i6.20736>
- Haeriah, A. N. S., Parawu, H. E., & Rasdiana. (2023). Responsivitas Aparat Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), 26–38. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/10454>
- Hariani, D. (2021). *Buku Ajar Azas - Azas Manajemen* (Revisi 2). UNDIP Press Semarang.
- Hasan, H., Kamma, A. W., & Baharuddin, I. (2023). Analisis Responsivitas Pegawai Syahbandar di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Soasio dalam Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Tugas Pokok dan Fungsi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(11), 7929–7936. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v3i11.2560>
- 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>
- Iman, A. N. (2022). *Kecelakaan Motor Vs Bus Trans Semarang Pagi Ini, 1 Orang Tewas*. Detik Jateng. <https://www.detik.com/jateng/berita/d-6113986/kecelakaan-motor-vs-bus-trans-semarang-pagi-ini-1-orang-tewas>

- Ismail, I., & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 1–12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.27>
- Itsnaini, F. M., & Alexander, H. B. (2024). *Pendapat Ahli Soal Keberlanjutan Transportasi Skema “Buy The Service.”* Kompas.Com. <https://lestari.kompas.com/read/2024/02/17/125758486/pendapat-ahli-soal-keberlanjutan-transportasi-skema-buy-the-service?page=all>
- Ivanna, J., Suherwani, E., Hodriani, H., & Iqbal, M. (2020). State Civil Apparatus Services (ASN) In Management of Population Administration In Medan Johor sub-district, Medan City. *PERSPEKTIF*, 9(2), 228–235. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3632>
- Jainiyah, Fahrudin, F., Ismiasih, & Ulfah, M. (2023). PERANAN GURU DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI BELAJAR SISWA. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1304–1309. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp>
- Juana, T., Suparman, N., & Sakti, F. T. (2021). Responsiveness of Local Governance Anticipating Industrialization Impact on the Environment in Subang Regency. *Jurnal Magister Administrasi Publik (JMAP)*, 1(2), 112–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.31629/jmap.v1i2.3668>
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu* (Revisi). Gava Media.
- Khan, G., Kagwanja, N., Whyle, E., Gilson, L., Molyneux, S., Schaay, N., Tsofa, B., Barasa, E., & Olivier, J. (2021). Health System Responsiveness: a Systematic Evidence Mapping Review of the Global Literature. *International Journal for Equity in Health*, 20(112), 1–24. <https://doi.org/10.1186/s12939-021-01447-w>
- Latue, P. C., Manakane, S. E., & Rakuasa, H. (2023). Analisis Perkembangan Kepadatan Permukiman di Kota Ambon Tahun 2013 dan 2023 Menggunakan Metode Kernel Density. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(1), 26–34. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i1.272>
- Lestari, S. F. I. (2024). Implementasi Kebijakan Trans Metro Bandung di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Program Studi Kebijakan Publik Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 1–15. <http://eprints.ipdn.ac.id/18653/1/SandrinaFuji-Repository.pdf>
- Linde, J., & Peters, Y. (2020). Responsiveness, Support, and Responsibility: How Democratic Responsiveness Facilitates Responsible Government. *Party Politics*, 26(3), 291–304. <https://doi.org/10.1177/1354068818763986>
- Mahsyar, A., Musakkir, S. M. K., Sudarmi, Ma'ruf, A., & Rijal. (2022). Responsiveness of the Indonesian Ombudsman in Handling Complaints about Maladministration of Police Services of the Republic of Indonesia. *Jurnal*

- Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 12(2), 311–324.
<https://doi.org/10.26858/jiap.v12i2.37076>
- Matahati, L. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu*. Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi Administrasi Publik* (I. F. Meutia (ed.)). CV. Anugrah Utama Raharja.
[http://repository.lppm.unila.ac.id/24376/1/REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK.pdf](http://repository.lppm.unila.ac.id/24376/1/REFORMASI_ADMINISTRASI_PUBLIK.pdf)
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Cetakan Ke). PT Bumi Aksara.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); Cetakan Pe). UMSIDA Press.
- Nadhifa, S. A., & Sudaryanti. (2021). Responsivitas Dinas Perdagangan dalam Penyediaan Fasilitas Difabel. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, 5(1), 150–162. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v5i1.274>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina (ed.); Cetakan Pe). Harfa Creative.
- Naufal, M. F., & Siahaan, A. Y. S. (2024). Responsivitas Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam Mengatasi Kekerasan terhadap Perempuan di Kota Binjai. *JIIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 84–102.
<https://doi.org/10.14710/jiip.v9i1.17275>
- Noor, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah* [Universitas Islam Kalimantan MAB].
<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/>
- Nursalim, & Sancono, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 253–260. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.679>
- Pemerintah Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/101646/uud-no-->
- Pemerintah Indonesia. (2009a). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 38 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38654/uu-no-22-tahun-2009>
- Pemerintah Indonesia. (2009b). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Pemerintah Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76*

- Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>
- Pemerintah Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38580/uu-no-5-tahun-2014>
- Pemerintah Kota Semarang. (2015). *Peta Batas Administrasi Kota Semarang.* Peta Lengkap Indonesia. <https://petalengkap.blogspot.com/2015/05/peta-batas-administrasi-kota-semarang.html>
- Pemerintah Kota Semarang. (2016). *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/27518>
- Pemerintah Kota Semarang. (2017). *Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/193140/perwali-kota-semarang-no-1-tahun-2017>
- Pemerintah Kota Semarang. (2018). *Profil Kota.*
https://semarangkota.go.id/p/33/profil_kota
- Pemerintah Kota Semarang. (2021a). *Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/175412/perwali-kota-semarang-no-45-tahun-2021>
- Pemerintah Kota Semarang. (2021b). *RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026.* Bappeda Kota Semarang. <https://bappeda.semarangkota.go.id/rpjmd-kota-semarang>
- Pemerintah Kota Semarang. (2022). *Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Tarif Bus Rapid Transit Trans Semarang.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/215415/perwali-kota-semarang-no-39-tahun-2022>
- Pemerintah Kota Semarang. (2023). *Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/246614/perwali-kota-semarang-no-5-tahun-2023>
- Pemerintah Kota Semarang. (2024). *Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang pada Dinas Perhubungan Kota Semarang.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/294711/perwali-kota-semarang-no-30-tahun-2024>

tahun-2024

- Pemerintah Kota Surakarta. (n.d.). *ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)*. Retrieved May 8, 2024, from <https://ulas.surakarta.go.id/index.php?mod=core.home&sub=home&act=view&typ=html>
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2023). *Surat Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 561/57 Tahun 2023 tentang Upah Minimum pada 35 (Tiga Puluh Lima) Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024*. https://jdih.jatengprov.go.id/produk_hukum/kepgub/SK_561-57_th_2023.pdf
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2024). *Surat Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 561/45 Tahun 2024 tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota pada 35 (Tiga Puluh Lima) Kabupaten/Kota dan Upah Minimum Sektoral Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025*. https://jdih.jatengprov.go.id/inventarisasi-hukum/detail/kepgub_561-45_th_2024
- PPID Kota Semarang. (2024). *Profil Kota Semarang*. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang. <https://ppid.semarangkota.go.id/profil-kota-semarang/>
- Priambada, Y. B. (2023, September 19). Bus Trans Semarang, Layanan BRT Perkotaan Sarat Inovasi. *Kompas.Id*. <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/09/19/trans-semarang-layanan-brt-perkotaan-sarat-inovasi>
- Putri, A. H. E. (2021). Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase di Kelurahan Sewu, Kecamatan jebres, Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 41–55. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/MAP/article/view/5107>
- Rahmadan, P. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG TAHUN 2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3).
- Rahmawati, V. E., & Widiyarta, A. (2024). Responsiveness of the Regional Public Drinking Water Companies Tirta Lestari in Providing Public Services in Tuban Regency. *Journal La Sociale*, 5(5), 1457–1466. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i5.1325>
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana. (2022). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(3), 857–870. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7397>
- Rosid, A. (2021). NILAI-NILAI DALAM SASTRA ANAK SEBAGAI SARANA PEMBENTUKAN KARAKTER. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*

Indonesia Metalingua, 6(1), 7–10.
<https://doi.org/10.21107/metalingua.v6i1.10508>

Sangadah, A. W., Sulandari, S., & Hariyani, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(2), 51–67.
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i2.30569>

Saraswati, M. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 318–331. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31415>

Saumitri, N., & Meiwanda, G. (2022). Responsiveness of the Transportation Agency in the Service of Public Street Lighting in Pekanbaru City. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 3(2), 249–258.
<https://doi.org/10.29103/jspm.v3i2.7356>

Septada, B. I., Herawati, A. R., Publik, D. A., Semarang, K., & Semarang, K. (2023). *Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang Di Kota Semarang*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi* (Y. Yuniarsih (ed.); Cetakan Ke). CV Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Pustaka Baru Perss.
<http://repository.radenfatah.ac.id/18854/3/3.pdf>

Sukarna, A., & Sofyan. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Agama Bulukumba. *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah*, 4(2), 163–173.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/10454>

Syahda, A., & Fadhillah, F. S. (2023). *Peta Jaringan Transportasi Semarang*. Transport for Semarang. s.id/TransitMapSM

Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99–114.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)

Wanto, A. H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39–43.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

Wijaya, H., Feliyanti, S., Magdalena, L., & Ilyasa, R. (2021). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RUTE BUS RAPID TRANSIT (BRT) DI KOTA

CIREBON BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS PT. BIMA INTI GLOBAL). *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 11(2), 200–211.
<https://doi.org/10.51920/jd.v11i2.205>

Wijaya, S. D. A., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Optimalisasi Peran E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 508–525.
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38459>

Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 117–127.
<https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50895>

Yusuf, M., Muzwardi, A., & Syukri, M. (2021). Government Responsiveness in the Prevention of Spreading Covid-19: Vietnam and Indonesia in Comparison. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 25(1), 81–93.
<https://doi.org/10.22146/jsp.56453>

Zakiyah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 29–36.
<https://doi.org/10.23960/administratio.v11i1.102>