

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif Fahrurrozi, M. (2022). *Designing an Information System for Aspirations and Complaints in Semambung Village, Wonoayu District Perancangan Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan Desa Semambung Kecamatan Wonoayu* (Vol. 2, Issue 2).
- Amilia, A. I., & Sri Rahayu, A. Y. (2020). Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 330–350. <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.4225>
- Annaafi, A., Engkus, & Nur, M. I. (2022). Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 443–455.
- Cahya Bintari, S., Nandang, H., Zenju, S., & Purnamasari, I. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA BOGOR QUALITY OF SERVICE IN THE OFFICE OF IMMIGRATION PASSPORT MAKING CLASS I KOTA BOGOR*.
- Darwin. (2012). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. *Public Administration Journal 207 JAP*, 3(2), 207–233.
- Dwitama, A. J., Putra, W. H. N., & Pranomo, D. (2019). Pengembangan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Berbasis Web Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8463–8471. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6176>
- 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. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>

- Indartuti, E., Rochim, A. I., Keuangan, K. A., Luthfiana, I. R., Rejoso, K., & Timur, P. J. (2021). *Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Administrasi Publik Fak.* 01(01), 1–11.
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). *Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi.* 7(4), 298–305.
- Muttaqin, M., & Pusvita, V. (2023). Satu Dekade LAPOR: Tren Penggunaan Kanal Layanan SP4N. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v8i1.5138>
- Nurhadi, Salma Putri; Purbaningrum, Dini Gandini; Nuraulia, R. (2022). As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 1(1), 39–56. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v2i2.118>
- Rahmadhani, F., Anwar, F., & Rosidin, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK.1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(1), 82–90. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i1.7312>
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (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>
- Responsivitas, M., & Paten, P. (2020). *Pendahuluan Penerapan otonomi daerah, diharapkan dapat memberikan ruang yang memungkinkan bagi setiap daerah, dalam mengembangkan daerahnya melalui perbaikan pelayanan public. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenu.* 8(2), 69–84.

- Rohmah, N., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2022). Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 90–116.
- Selviana, M. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. 1–126.
- Sitorus, D. A., & Silaban, A. (2023). Pengaruh Rasio Profitabilitas dan Rasio Leverage Terhadap Manajemen Laba. *Jurnal EMT KITA*, 7(2), 496–504. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i2.1162>
- Su, Z., & Meng, T. (2016). Selective responsiveness: Online public demands and government responsiveness in authoritarian China. *Social Science Research*, 59, 52–67. <https://doi.org/10.1016/J.SSRESEARCH.2016.04.017>
- 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)
- Tjahyono, F., Katubi, O., & Haripin, M. (n.d.). Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Guna Meningkatkan Profesionalisme Anggota Polri. In *Jurnal Litbang Polri* (Vol. 26, Issue 3).
- UNDESA. (2015). *World Public Sector Report 2015: Responsive and Accountable Public Governance*. 123.
- United Nations. (2015). *Responsive and Accountable Public Governance United Nations*. 1–123. <https://www.un.org/fr/desa/2015-world-public-sector-report-responsive-and-accountable-public-governance>
- Wanita, N. (2015). PERKEMBANGAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI PASAR MANONDA PALU. In *Jurnal Penelitian Ilmiah* (Vol. 3, Issue 2).

Wiguna, I. M. U. J., & Gorda, A. A. N. E. S. (2021). Menakar Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Bali (Studi pada Pemerintah Kabupaten Badung). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 234–250. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.4064>

Yunus, M., & Fauzi, F. (2022). Policy Analysis of the Complaints and Responsiveness Mechanism At the Bekasi Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. *Kyberman Jurnal*, 13(2), 107–118.