

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kulitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Solo: Cakra Books.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Afabeta
- Sinambela, Lijan P, Dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Wahyuningsih, S. (2013). Metode Penelitian Studi Kasus: Konsep, Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi, dan Contoh Penelitiannya. *UTM PRESS Bangkalan - Madura*, 119.
- Surjadi. (2009). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: *Refika Aditama*.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Wahyuningsih, S. (2013). Metode Penelitian Studi Kasus: Konsep, Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi, dan Contoh Penelitiannya. *UTM PRESS Bangkalan - Madura*, 119.

Jurnal Ilmiah

- Al Fahri, A. A., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2024). RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN PORTAL SEMARANG SATU DATA DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 477-496.

- Al-Qudsy, S. H. S. I., Zainuddin, M., & Idris, P. S. R. P. H. (2024). *Public Complaint in Islamic Management: Its Relationship With Customer Satisfaction Achievement. Kajian Malaysia*, 42(1), 167–186. <https://doi.org/10.21315/km2024.42.1.8>
- Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.
- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Ilmu Administrasi Negara*.
[http://eprints.unm.ac.id/15376/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/15376/1/ARTIKEL SUCI APRILYA.pdf](http://eprints.unm.ac.id/15376/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/15376/1/ARTIKEL%20SUCI%20APRILYA.pdf)
- Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (2021). *Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 552–562. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1638>
- Dhani, A., & Yuniningsih, T. (2025). ANALISIS PENERAPAN RESPONSIVE GOVERNANCE PADA APLIKASI KANAL ADUAN SAPA MBAK ITA DI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 246-256.
- Dilapanga, A. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 28–34. <https://doi.org/10.53682/administro.v3i1.2052>
- Djafar, Rusni & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(1), 1–3.
- Fadhilah, A. F., Setianingsih, E. L., & Dwimawanti, I. H. (2023). Analisis Pelayanan Pengaduan Publik Pada Aplikasi Porjo (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) Di Dinas Komunikasi , Informatika, Statistik, dan Persandian. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4).
- Gedeona, H. T. (2010). Pandangan Ilmu Administrasi Publik Mengenai Signifikansi Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(4), 308–318. <http://180.250.247.102/index.php/jia/article/view/303>

- Hasdiana, U. (2018). *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5.
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Hendri, G. (2019). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Aparatur Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau). Haning, Mohammad Thahir. “Reformasi Birokrasi Di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik.” *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 2019, 25–37. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5902>.
- Hotang, O. M. B. (2022). Tinjauan Inovasi Aplikasi Si-Irpan di KPPN Medan II. *Politeknik Keuangan Negara STAN*.
<http://kbbi.web.id/preferensi.html>Diakses
- Joudeh, Jamal M. M., & Ala’ O. Dandis. (2018). “Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers.” *International Journal of Business and Management* 13, no. 8: 108.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n8p108>.
- Kim, S., An, M., Lee, H., & Kang, J. (2024). *Materiality-Based Online Complaint Classification: an Analytical Framework for Efficient Public Service Using Text Mining*. *ICIC Express Letters, Part B: Applications*, 15(1), 51–60.
<https://doi.org/10.24507/icicelb.15.01.51>
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 144–163.
- Mawarni, Y., & Meirinawati. (2014). Responsivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Berstandar ISO 9001:2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya). *PUBLIKA Jurnal Administrasi Negara*, 2(3), 1–14.
- Mustamin, M., & Rahmi, S. A. (2021). *The Quality of Public Services to the Level of Satisfaction*. *SSRN Electronic Journal*, 4(3), 29–39.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3743547>
- Nugroho, S. A., Kismartini, K., & Purnaweni, H. (2016). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jawa Tengah). *Gema Publica*, 2(1), 13–27.
- Nurjaman, B. T. (2017). Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Kabupaten Sumedang. Skripsi (S1)

Thesis, Perpustakaan Universitas Pasundan Bandung.

- Rasdiana, & Riski 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>
- Reza, V., Snapp, P., Dalam, E., Di, I. M. A., Socialization, A., Cadger, O. F., To, M., Cadger, S., Programpadang, R., Hukum, F., Hatta, U. B. U. B., Sipil, F. T., Hatta, U. B. U. B., Danilo G., Bustamam, N., Suryani, S., Nasution, M. S., Prayitno, B., Rois, I., Rezekiana, L. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Nganjuk. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48. <http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUSPUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata%0Asyariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>
- Rahmadini, Rizky Masita, Ari S., Titik D. (2008). “Analisis Kinerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.” *Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 282.
- Rohmah, N., Rina H., A., & Afrizal, T. (2023). Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Departemen Administrasi*. <https://fisip.undip.ac.id/>
- Rukman, Novayanti S., Ismaniar I. (2020). “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sinjai,” no. Vol 16 No 1. *Jurnal Administrasi Publik Puslatbang KMP LAN* (2019): 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.27>.
- Sakarji, R.B., Binti J., A., Binti A., N., Mayang D. B. M. B. R., Binti I. S., & Binti M. Z. (2020). Perceived Service Quality Toward Customer Satisfaction in Majlis Perbandaran Seremban. *KnE Social Sciences*, 2020, 798–818. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i6.6643>
- Salim, M., Bachri, S., & Febliansa, M. R. (2018). *Customer Satisfaction (Public Satisfaction) on Services in Administrative Village Office*. *Asia Pacific Management and Business Application*, 007(01), 17–30. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2018.007.01.2>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>

- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144. <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43466>
- Setianingrum, T., & Yam'ah T. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. *Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan*, 24(1), 1–25. <https://doi.org/10.22146/jp.23692>
- Silvia, Maya, Budi P. R, Hartuti P. (2023). Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 679–699.
- Thalia, C. (2018). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Pada Polsek Sukun Kota Malang). *Skripsi Sarjana Universitas Brawijaya*, 1–138.
- Triyanto, D., Segerlaksono, B., & Darmawi, E. (2020). Analisis Penerapan Elektronik Laporan (E-Lapor) Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu). *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 114–123. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i2.9839>
- Wahyuni, Tri. (2020). Memperkuat Responsivitas Penyelenggaraan Paten Di Kecamatan Samarinda Ulu. 8(2), 69–84.

Internet

- BPS. (2023). Kota Semarang Dalam Angka 2024. *Kota Semarang Dalam Rangka Municipality in Figures*, 51, 358.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2023). *Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Laporan Tahunan 2022 Bagi Pemulihan Pelayanan Publik Mengawasi Yang Lebih Kuat. In *Ombudsman RI*. <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Laporan-Tahunan/20230216-bca-ar-2022-indonesia.pdf>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023. *Ombudsman Republik Indonesia*, 1–121. https://ombudsman.go.id/publikasi/publikasi/?q=2023&c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4