

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, I. (2020). Urgensi Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *DE LEGA LATA: Jurnal Lmu Hukum*, 6(1), 127–138.
[http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delegalata%0AVolume 6 N](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delegalata%0AVolume%206%20N)
- Affairs, U. D. (2015). Responsive and accountable public governance : World Public Sector Report 2015. New York: UNITED NATIONS.
- Akbar, A., & Wadud, M. (2024). *The effect of speed and reliability of service on customer satisfaction mediated by employee performance in using agency services at PT Bukit Prima Bahari*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 5141.
<https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Astuti, R. S., & Warsono, H. (2020). *Paradigma Administrasi Publik: Sebuah Tinjauan Konseptual*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–15.
- Astuti, Retno Sunu, Hardi Warsono, dkk. 2020. “Collaborative Govenance Dalam Perspektif Administrasi Publik”. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik.
- Anwaruddin, A. (2017). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Aulia Audrey Al Fahri, R. S. (2024). RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN PORTAL SEMARANG SATU DATA DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG. *Repository UNDIP*, 7-9.
- Avis, W. R. (20Avis, W. R. (2019). Responsive governance and inclusive development in megacities. *Publik Administration and Devlopment*, 39(1), 17-28.

- Bappenda. (2022). *INOVASI HALO BAPPENDA*. Diambil kembali dari Halo Bappeda Pedoman: <https://bappenda.bogorkab.go.id/wp-content/uploads/2023/06/11.-HaloBappenda-Pedoman-Teknis.pdf>
- Chen, Jiyao, Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe
- Dhani, A., Afrizal, T., Yuniningsih, T., & Subowo, A. (2023). *Analisis Penerapan Responsive Governance pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang*. *Jurnal Penelitian Politik dan Masyarakat Republik*, 13(1), 1–10. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/49890/33376>
- Dilapanga, A. R. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PpkM) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administro*, 30.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fernanda, A. P., Astuti, R. S., & Rahman, A. Z. (2022). *Responsive Governance Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Samsat Kota Semarang II*. *Jurnal Penelitian Politik dan Masyarakat Republik*, 11(2), 237–247. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/39827/29275>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hastangka, & Farid, M. (2020). KEBIJAKAN POLITIK PRESIDEN JOKOWI TERHADAP MASALAH KEWARGANEGARAAN DALAM MERESPONS ISU GLOBAL: STUDI KASUS COVID-19. *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 8(1), 1–12. Retrieved from <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/citizenship>.
- Kartini, N. M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). *Inovasi pelayanan publik PAPA SEHAT di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 922–934. Universitas Muhammadiyah Makassar. Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Khaidir Ali and Agung Saputra, “Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar,” *Warta Dharmawangsa* 14, no. 4 (2020): 10
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moh Saida, E. C. (2023). Mengukur Kualitas Pelayanan Berbasis Preferensi Masyarakat pada Pemerintahan Daerah Berwilayah Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 89-93.
- Mustakim, R., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2022). *Analisis Implementasi Responsive Governance di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin melalui Sistem Informasi Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO)*. *Jurnal Penelitian Politik dan Masyarakat Republik*, 11(3), 321–333. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/40617/29661>

- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis), 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 15–16. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Raga Lay, M. (2022). Partisipasi masyarakat sebagai salah satu pilar dalam mewujudkan good governance. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 10(1), 517–524. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/570>
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana, R. (2022). *Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 3(3), 255. Universitas Muhammadiyah Makassar. Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Soedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Syamsinar, S., Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). *Kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa*. KIMAP:

Jurnal Kinerja dan Manajemen Administrasi Publik, 5(1), 1–12.

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>

Triyastuti Setianingrum, Y. T. (2016). MEMPERTANYAKAN RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLAAN PENGADUAN KASUS UPIK DI KOTA YOGYAKARTA. *Populasi*, 4-5.

United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP. <https://www.undpaci.org/publications/other/undp/governance/undppolicydoc97-e.pdf>

Widanti, N. P. (2022). Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent. *International Journal Of Demos*, 873.

Widianati, I. (2016). *Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik*. Kajian Manajemen Pelayanan, 1(1), 7-8. <https://doi.org/10.26740/publika.v3n8.p%25p>

Zhang, X., & Mao, Y. (2020). *User satisfaction evaluation of mobile applications based on online reviews*. *Journal of Service Science and Management*, 23(4), 55–63.