

DAFTAR PUSTAKA

- 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).
- Annisa, K. K., & Tukiman, T. (2023). Responsivitas Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan “SAYANG WARGA” di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 6(2), 787–797.
- Beunen, R., & Van Assche, K. (2021a). Steering in governance: evolutionary perspectives. *Politics and Governance*, 9(2), 365–368. <https://doi.org/10.17645/pag.v9i2.4489>
- Beunen, R., & Van Assche, K. (2021b). Steering in Governance: Evolutionary Perspectives. *Politics and Governance*, 9(2), 365–368.
- Chang, D., & Meng, T. (2023). Magnetic Effect of Government Responsiveness on Public Participation: An Empirical Analysis Based on the Provincial Leadership Message Board in China. *Chinese Public Administration Review*, 14(2), 94–106. <https://doi.org/10.1177/1539675422113>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.
- Draai, E., & Zazi, L. (2021). Performance Management for Responsive Local Governance. *Administratio Publica*, 29(3), 89–107.
- Dwiyanto, A. (2008). *Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi* (Revisi). UGM Press.
- Fernanda, A. P., Astuti, R. S., & Rahman, A. Z. (2023). Responsivitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE)

- SAMSAT Kota Semarang II. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 258–267. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39827>
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45–56. <https://doi.org/10.1111/puar.12609>
- Guo, Y., Chen, J., & Liu, Z. (2022a). Government responsiveness and public acceptance of big-data technology in urban governance: Evidence from China during the COVID-19 pandemic. *Cities*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103536>
- Hobolt, S. B., & Klemmensen, R. (2008). Government Responsiveness and Political Competition in Comparative Perspective. *Comparative Political Studies*, 41(3), 309–337. <https://doi.org/10.1177/0010414006297>
- Janssen, M. (2024). Responsible Governance of Generative AI: Conceptualizing GenAI as Complex Adaptive Systems. *Policy and Society*, 44(1), 38–51. <https://doi.org/10.1093/polsoc/puae040>
- Mahmudi. (2019). *Buku Seri Membudayakan Akuntabilitas Publik: Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. UPP STIM YKPN.
- Pasolong, H. (2010). *Public Administration Theory*. Alfabeta.
- Prastiyo, N. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPANDUK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan*. Universitas Pasundan.
- 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>
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang). *Respon Publik*, 15(8), 18–26.
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu*

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2015). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
<https://doi.org/10.1177/009207002236911>

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *PERSPEKTIF*, 11(2), 394–406.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680>

Iasha, C., & Wulandari, P. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *TheJournalish: Social and Government*, 3(4), 291–301.
<https://doi.org/10.55314/tsg.v3i4.328>

Sasono, W. S., & Firdausy, A. G. (2025). Analisis Pelaksanaan Layanan Online Admindak (Sapidukcapil) Ditinjau dari Asas Pelayanan yang Baik. *Res Publica: Jurnal Hukum Kebijakan Publik*.
<https://jurnal.uns.ac.id/respublica/article/view/51710> Jurnal Universitas
[Sebelas Maret+1](#)

Peraturan Bupati Kabupaten Kuningan Nomor 171 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. (2021). Peraturan Bupati.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/265691/perbup-kab-kuningan-nomor-171-tahun-2021>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. (2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. (2025, Juli 24).

SIPANDUK, WA IMAS dan WA SURIP. *Pemerintah Kabupaten Kuningan*. [https://kuningankab.go.id/home/sipanduk-wa-imas-dan-wa-surip/ kuningankab.go.id](https://kuningankab.go.id/home/sipanduk-wa-imas-dan-wa-surip/kuningankab.go.id)

Pemerintah Kabupaten Kuningan. (2022). Peta dan gambaran umum Kabupaten Kuningan. <https://www.kuningankab.go.id>