

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (1st ed.). Deepublish.
- Batinggi, A., & Ahmad., B. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset.
- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemsyarakatan*, 14(1), 99–112.
- Dwiyanto, & Agus. (2021). *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. gadjah mada university press.
- Ebrahim, Z., Ahmad, N. A., & Muhamad, M. R. (2014). Understanding Responsiveness in Manufacturing Operations. *Malaysia Specia Issue Sci.Int(Lahore)*, 26(5), 1663–1666.
- Fitriadi. (2020). Corporate Social Responsibility, Social and Community Development Program As the Implementation of Gcg At Pt Pln (Persero). *Journal of Accounting and Finance Management*.
- Hajar Malawat, S. (2022). Buku Pengantar Administrasi Publik. In *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku-pengantar-administrasi-publik.pdf>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Herdini, F., & Agus Widiyarta. (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.
- Hermansyah, Ahmad Yamin, Suparman. (2023). *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: Peran Responsvitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. CV. Jakad Media Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.
- LANRI. (2015). *Kumpulan Peraturan Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Maulidiah, S. (2016). Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August). Indra Prahasta.
- Miles, M., & Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain), 30(25).*
- Moenir. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Norawati, & Fahraini. (2022). *DETERMINAN KOMITMEN DAN KINERJA KARYAWAN Pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)* (C. Jatiningrum (ed.)). Penerbit Adab.
- Norawati, S., & Fahraini. (2022). *DETERMINAN KOMITMEN DAN KINERJA KARYAWAN Pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)*. CV Adanu Abimata. <https://books.google.co.id/books?id=XKBqEAAAQBAJ>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Raharjo, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tarmizi (ed.)). Bumi Aksara.
- 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>
- Ratminto, & Winarsih. (n.d.). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rochmah. (2013). *Responsivitas Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Universitas Brawijaya Press.
- Safitri, R. H., Arifin, R., & ABS, M. K. (2022). Pengaruh tingkat pendidikan, masa kerja dan komitmen terhadap kinerja karyawan di Radio Republik Indonesia Kota Malang. *E-JRM: Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(6), 85–95.

<http://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/17562%0Ahttp://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/viewFile/17562/13276>

- Sellang, K. (2019). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. *Ombak, February*, 1–229. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Sidiq, U. (n.d.). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Sinambela, & Poltak, L. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara.
- Sofianti, M., Malik, I., & Parawu, H. E. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Pujia Unismuh Makassar*, 2(4), 1194–1214. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/4582/3946>
- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Rajawali Pers.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Bayu Media.
- Tjiptono. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Wahyuni, T. (2020). MEMPERKUAT RESPONSIVITAS PENYELENGGARAAN PATEN DI KECAMATAN SAMARINDA ULU. *Jurnal Administrative Reform*, 8(2), 69–84.
- Wijayanti, T., Nugraha, F., & Utomo, A. P. (2022). Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(1), 56–65. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i1.141>