

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, Santoso Haryono, B., & Indah Mindarti, L. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(2), 213–218.
- 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. <https://doi.org/10.47647/jsh.v6i2.2071>
- Badan Pusat Statistik. (2023a). *Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2023*.
- Badan Pusat Statistik. (2023b). *Statistik Indonesia : Statistical Yearbook Of Indonesia 2023*.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (A. Fawaid, R. K. Pancasari, H. El Rais, Priyati, & Amaryllis, Eds.; Edisi Keempat). Pustaka Belajar.
- Fitriyah, A. N., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(3), 772–784.
- Gading Vanny Putri, M., Roekminiati, S., & Kamariyah, S. (2023). Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Melalui Website Whistleblowing System (WBS) Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur. *Soetomo Administrasi Publik*, 489–499.

- Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 528–538.
- Gustami, K. N., & Ahdiyana, M. (2023). Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Program Keluarga Harapan. *Journal Of Public Policy And Administration Research*, 8(6).  
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Penerbit gava Media.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *PublicAdministrationJournalofResearch*, 2(1), 1–9.
- Huda, M. M. (2019). Responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro. *JIAN*, 3(1).
- Jumriana, Mone, A., & Rahmawati Arfah, S. (2023). Responsivitas Aparat Desa Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *KIMAP : Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(2), 419–430. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Kristianto, D., Kenedi, J., & Jalili, I. (2023). Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah. *Journal of Sharia and Legal Science*, 1(Desember), 105–126.  
<http://jurnal.dokicti.org/index.php/JSLS/index>

- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Annisya & Sukarno, Eds.). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Mochtar, D., Hadi, D., & Ab, S. A. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal of Business and Management*, 4(2), 218–239.
- Mochtar, D., Hadi, E. D., & Anwar, S. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal of Business Management*, 4(2), 218–239. <https://doi.org/https://doi.org/10.33369/sjbm.4.2.218-239>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Putri, A. H. E. (2021). Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase Di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. *Jl@P*, 10(1).
- Raha, S., Tulus, F. M. G., & Kolondam, H. F. (2024). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Tuminting Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 24–32.
- 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>

- Ratna Kurniasih, D., & Parawangi, A. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(2), 459–472. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Rukmana, S. N., & Ismail, I. (2020). Responsivity Of Public Services In Arrangement Of Trade Business License Letters In The Capital Investment And Integrated Service Service (Dpmpst) Sinjai District. *Jurnal "Administrasi Publik"*.
- Sellang, K. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Konsep Dimensi Indikator Implementasinya*.
- Sofianti, M., Malik, I., & Elfiansyah Parawu, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(4), 1194–1214. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020a). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020b). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Syamsinar, Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten

Gowa. *KIMAP : Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 5(1), 1–12.

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

Turang, E. G., Tulusan, F. M. G., & Palar, N. R. A. (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116), 18–28.

Wasisistiono, S., & Rauf, R. (2014). *Pelayanan Publik* (R. Rauf, Ed.). CV. Indra Prahasta.

Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), 134–138. <http://ojs.stiami.ac.id>