

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. (2024). Responsivitas Pelayanan Dalam Penanganan Pengaduan Tindak Kriminal Di Polres Jombang.
- Barlow, J. B., Rae, W. H., & Pope, A. (1999). Low-Speed Wind Tunnel Testing (3rd Ed.). Wiley.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. UGM Press.
- Fega Herdini, A. W. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasi). Gava Media.
- Hartono, D. S. (1990). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi Servqual.
- Hikmah S., N., & Fransisca Tonapa, J. (2024). Perancangan Dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Admit: Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 158–170.
- Ismail, I., & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia. *SASI*, 26(28).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & Andriana. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Kimap: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(2), 459–472.

Miles, M. B., M, H., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Universitas Indonesia.

Moleong, L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya.

Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Bandung: Rosda Karya, 12.

Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.

Nurfaqirah, A. (2022). *Perancangan Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa*. Politeknik STIA LAN Makassar.

Pambudi, B., & Rusmawati, D. (2022). Hubungan Antara Hardiness Dan Psychological Well Being Pada Siswa Kelas 11 Sma Negeri 2 Kota Magelang. *Jurnal Empati*, 11(1), 44–49.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

- Polrestabes Surabaya. (2025). Data Pengaduan Kriminalitas Di Polrestabes Surabaya Tahun 2022 - 2024.
- Rahmadani, K. (2023). Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Dalam Tanggap Darurat Bencana Banjir di Kota Medan. Doctoral Dissertation, Universitas Sumatera Utara.
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.
- Riski, R., Abdul, M., & Rasdiana. (2022). Teori Responsivitas Pelayanan Publik 2. *Kimap: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(3).
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, Dan Implikasi Kinerja.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
- Syamsi Haeriah, A. N., Parawu, H. E., & Rasdiana, R. (2023). Responsivitas Aparat Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap)*, 4(1), 26–38.
- Thalia, C. (2018). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Pada Polsek Sukun Kota Malang). Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian (Cetakan 1). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. And Berry, L. . (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations. The Free Press.