

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

- Bungin, M. B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Graha Ilmu.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.  
[http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mursyidah, L. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (R. Ismaini (ed.); 1st ed.). Umsida Press.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (pp. 226, 231, 240, 246). Alfabeta.

### **Jurnal :**

- Affan Maulana Rahman, R. (2021). *KEMACETAN DAN KEBUTUHAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI DI KOTA PALOPO* (Vol. 3, Issue 2).
- Hamid, F. (2015). Pendekatan Fenomenologi. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(November), 17–33.
- Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., YULIA CITRA, A., Schulz, N. D., غسان, د., Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GRESIK. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Richard Oliver ( dalam Zeithml., dkk 2018 ). (2021). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Meyer 1984, 2013–2015.

Soares, A. P. (2013). Pengertian Lalu Lintas. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

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>

Student, M. T., Kumar, R. R., Omments, R. E. C., Prajapati, A., Blockchain, T.-A., MI, A. I., Randive, P. S. N., Chaudhari, S., Barde, S., Devices, E., Mittal, S., Schmidt, M. W. M., Id, S. N. A., PREISER, W. F. E., OSTROFF, E., Choudhary, R., Bit-cell, M., In, S. S., Fullfillment, P., ... Fellowship, W. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.

Wicaksono, T. (2020). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://repository.stiedewantara.ac.id/1164/5/BAB III.pdf>

Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar. *Wacana Publik*, 1(1), 117. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50895>

### **Skripsi :**

Firmansyah, S. I. P., Yuliatin, Y., & Irsyadunnas, I. (2020). *Strategi Dinas Perhubungan Kota Jambi Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kecamatan Alam Barajo*

Losa, Calvin. (2017). *Efektivitas Kerja dalam Menanggulangi Masalah Kemacetan Kota Manado*

Fuad, Yassir. (2017). *Analisis Kemacetan Lalu Lintas di Ruas Jalan Marelan Raya*.

Dahlia, Indah. (2021). *Pengawasan Penertiban Angkutan Penumpang Umum di Kota Lhokseumawe*.

Maulana, Rifqi Affan. (2021). *Kemacetan dan Kebutuhan Infrastruktur Transportasi di Kota Palopo*.

### **Undang-undang :**

UU Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 93 Tentang Pelaksanaan Manajemen Dan Rekayasa Lalu Lintas

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Internet :**

**<https://www.kajianpustaka.com/2022/06/responsivitas.html>**

**<https://www.gramedia.com/literasi/administrasi-publik/>**

**<https://lintar.net/kerangka-konseptual/>**

**[https://carapedia.com/pengertian definisi publik info2104.html](https://carapedia.com/pengertian_definisi_publik_info2104.html)**

**<https://eprints.umm.ac.id/35422/3/jiptummpp-gdl-nabilafird-49630-3->**

**[bab2.pdf](#)**

**<https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JPPM/article/view/10047>**