

## DAFTAR PUSTAKA

- Ate, Yulius Gono. 2017. "Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur." Universitas Warmadewa.
- Deby, Lolita, Mahendra Putri, and Dyah Mutiarin. 2018. "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16.
- Eldo, Dwian Hartomi Akta Padma, and Dyah Mutiarin. 2019. "Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan 'Kumis MbahTejo' di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 1 (2): 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>.
- Handayani, Nur. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Sumedang." Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview of Arc Hydro terrain preprocessing workflows.pdf>.
- Hardianyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasiholan, Petra, Murtir Jeddawi, and Ika Sartika. 2020. "Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat." *Visioner* 12 (2): 405–22. <http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/286>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. n.d.
- Lestarini, Riski Puspita, Dyah Mutiarin, and Achmad Nurmadi. 2020. "Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo." *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram* 6 (2): 528–51.
- Mamangkey, Marlin, Daud Liando, and Marthen Kimbal. 2019. "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado." *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 3 (3): 1–11.
- Mardiana, Andi, and Asrin Saleh. 2021. "Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam."

*MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah)* 2 (1): 1–14.  
<https://doi.org/10.54045/mutawazin.v2i1.233>.

Maulana, Abdulah Rafi, and Endro Widodo. 2020. “Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik.” *Prosiding Simposium Nasional* 4 (4): 548–68. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>.

Miles, Matthew, Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. America: Arizona State University.

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1 th ed. PT Remaja Rosdakarya.

Muchlis. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Wonosari).” Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Muliawaty, Lia, and Shofwan Hendryawan. 2020. “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang).” *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi* 11: 101–12.

Nawang Sari, Ertien R, Eko Purwanto, and Susi Hariyawati. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo.” *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 6 (1): 43–54.

Onsardi, Onsardi. 2018. “Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.” Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

*Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Nganjuk.*

*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.*

*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.*

*Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

*Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025.*

- Puryatama, Arnita Febriana, and Tiyas Nur Haryani. 2020. "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia." *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan* 3 (1): 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>.
- Rahman, Gina Sofia, Herijanto Beki, and M.D Enjat Munajat. 2019. "Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 2 (2): 100. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i2.21405>.
- Ristiani, Ida Yunari. 2020. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition: Jurnal Ilmiah Managemn* XI (2): 165–78.
- Septiandini, Rikka. 2020. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi." *JPASDEV Journal of Public Administration and Sociology of Development* 1 (2).
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayana Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 2 th ed. Bandung: CV Alfabeta.
- Susyanto, Hendro. 2019. "Pengaruh Kepemimpinan, Keterlibatan Karyawan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kesiapan Untuk Berubah Dalam Menghadapi Perubahan Organisasi." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi* 21 (1). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i1.1287>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Wanto, Alfi Haris. 2018. "Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 2 (1): 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>.