

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Barata, A.A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ratminto., & Winarsih, A.S.(2005). *Manajemen Pelayanan. (Cetakan 1)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Yuliarini, N. N., & Marhaeni, I. N. (2019). *Metode Riset Jilid 2*. CV. Sastra Utama.

JURNAL

- Alvionita, I. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio)*, 2(1), 33–38. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/506>
- Luzayanah, O. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspur Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya. Surabaya: UPN “Veteran” Jawa Timur.
- Prabowo, R. G. M. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. *Benefit*, 3(1), 75-92. <https://journal.unita.ac.id/index.php/benefit/article/view/92>
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56-61.
- Rahmadanik, D., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(2), 103-115.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.

<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>

- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Setiawati, E., & Murwanti, S. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 79-92.
<https://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/download/1225/788>
- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1), 56-70.
- Umam, U., & Adiarto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(1), 160-165.

PERATURAN & UNDANG-UNDANG

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Ombudsman Republik Indonesia: Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Publik Tahun 2021.
- Ombudsman Republik Indonesia: Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Publik Tahun 2022
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

WEBSITE

- Kabar Tulungagung.go.id (17 Mei 2022). Pembinaan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Di Kabupaten Tulungagung. Diakses pada 6 September 2023.
<https://kabar.tulungagung.go.id/pembinaan-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-di-kabupaten-tulungagung/>

Kabar Tulungagung.go.id (29 Desember 2022). Soft Opening Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. Diakses pada tanggal 6 September 2023. <https://kabar.tulungagung.go.id/soft-opening-mal-pelayanan-publik-kabupaten-tulungagung/>

Menpan.go.id (17 Juli 2023). Wujudkan Pelayanan Publik Yang Terbaik, Menteri PANRB Akan Resmikan 5 MPP di Jawa Timur. Diakses pada 7 September 2023. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/wujudkan-pelayanan-publik-yang-terbaik-menteri-panrb-akan-resmikan-5-mpp-di-jawa-timur>

Mpp.tulungagung.go.id. Visi, Misi, Motto dan Janji Pelayanan MPP Kabupaten Tulungagung. Diakses pada tanggal 6 Maret 2024. <https://mpp.tulungagung.go.id/>

Muhamad Muhsin Sururi.(24 Mei 2023). MPP Tulungagung Belum Optimal. DPRD Dorong Adanya Inovasi Pelayanan di Bidang Perijinan Masyarakat. Diakses pada 9 Oktober 2023. <https://tulungagung.jatimnetwork.com/tulungagung/7398896138/mpp-tulungagung-belum-optimal-dprd-dorong-adanya-inovasi-pelayanan-di-bidang-perijinan-masyarakat>

Perkasa.fm. (5 Januari 2023). Lahan Area MPP Sempit, Tempat Parkir Alon-Alon Tulungagung Direkomendasikan Sebagai Tempat Parkir MPP. Diakses pada tanggal 4 Oktober 2023.

<https://www.instagram.com/p/CnBIF9PPs0H/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng>

==