

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

Dwimawanti, Ida Hayu. "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)." *Dialog JIAKP* 1.1 (2004): 109-116.

Hasiholan, Petra, Murtir Jeddawi, and Ika Sartika. "IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT." *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 12.2 (2020): 405-422.

Kartika, Dwi Febi, and Trenda Aktiva Oktariyanda. "Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan online) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik." *Publika* (2022): 245-260.

Maulana, Abdulah Rafi, dan Endro Widodo. "Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik." *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"* (2020): 548-568.

Mulianingsih, Sunasih. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM MENINGKATKAN TATA PEMERINTAHAN DI KOTA CIMAHI." *Jurnal Media Birokrasi* (2021): 39-50.

Muliawaty, Lia, dan Shofwan Hendryawan. "Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang)." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11.2 (2020): 45-57.

MUTIARA PRATIWI, MUTIARA INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR KASUS: "MOTOR PELAYANAN LORONG TA". Dis. Politeknik STIA LAN Makassar, 2018.

Sembiring, Muhlis Fahdiar, dan Muslim Sembiring. "EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI WADAH TERINTEGRASI DALAM KAITAN PEMENUHAN KEBUTUHAN PUBLIK DI KABUPATEN LANGKAT." *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan* 10.1 (2021): 01-10.

Setyawan, Nikken Retnoayu, Rita Kalalinggi, and Rosa Anggraeiny. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda." *EJournal Pemerintahan Integratif* 7.1 (2019): 11-20.

Umam, Ukrimatul, dan Adianto Adianto. "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 (2020): 160-165.

Umam, Ukrimatul, dan Adianto Adianto. "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 (2020): 160-165.

Monoarfa, Heryanto. "Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu perwujudan kinerja lembaga pemerintahan." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5.01 (2012).

Buku

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Moenir. 2006. *Manajemen1 Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mulyadi, D., & Hendrikus T. Gedeona, M. N. A. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta
- Muslim, dan Larbiel Hadi. 2017. *Pelayanan Publik : Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru. Kreasi Edukasi.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik (pertama)*. Alfabeta
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima (pertama)*.
- Ratminto, Atik S, W. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public*. Bandung: Nuansa
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN Press

Peraturan

- Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 30 Tahun 2014. *Tentang tujuan inovasi pelayanan publik*
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1. *Tentang Penyelenggaraan mal pelayanan publik*
- Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017. *Tentang mal pelayanan publik*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik

Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2021 Pasal 5 Ayat (2)
tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik terkait struktur organisasi

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Tangerang Selatan
Tentang Mekanisme Prosedur Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota
Tangerang Selatan

Berita online

Pusat Pengetahuan Media Komunitas. 2012. Teori Difusi Inovasi
<https://www.kombinasi.net/teori-difusi-inovasi/> diakses 06 September 2022

Cindy Elik.2018. Pentingnya Inovasi dalam Pelayanan Publik di Daerah pada
Dimensi Administrasi Publik <https://ap.uinsgd.ac.id/> diakses 09 September
2022

[https://ap.uinsgd.ac.id/pentingnya-inovasi-dalam-pelayanan-publik-di-daerah-
pada-dimensi-administrasi-publik/](https://ap.uinsgd.ac.id/pentingnya-inovasi-dalam-pelayanan-publik-di-daerah-pada-dimensi-administrasi-publik/)

KEMENPAN RB. 2019. Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan
<https://www.menpan.go.id/> diakses 16 November 2022

[https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-
perjalanan-pembaharuan](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan)

KEMENPAN RB .2020. Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah beroperasi di
Indonesia <https://www.menpan.go.id/> diakses 16 November 2022

[https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/mal-pelayanan-publik-mpp-
yang-telah-beroperasi-di-indonesia](https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/mal-pelayanan-publik-mpp-yang-telah-beroperasi-di-indonesia)

KEMENPAN RB.2021. Kementerian PANRB Susun Aturan Terkait Pedoman
Teknis Pembentukan Mal Pelayanan Publik <https://www.menpan.go.id/>
diakses 16 November 2022

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-susun-aturan-terkait-pedoman-teknis-pembentukan-mal-pelayanan-publik>

KEMENPAN RB.2019. Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan

<https://www.menpan.go.id/> diakses 16 Novmeber 2022

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>