

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Islamy, M. I. (2009). *Pinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi akara.
- Moerir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya .
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy dkk. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori , Kebijakan, dan Implementasi* . Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujardi. (2011). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama .
- Syafiee, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syaukani, D. (2006). *Otonomi daerah dalam Negara Kesatuan (III)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar .
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta .
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses* . Yogyakarta : Media Pressindo.

Jurnal

- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Datamora, S., & Malau, H. (2020). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Rahmawati, S. D., Sholikah, V., & Huda, M. N. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Ramahyanti1, I. R., Hakim, L. H., & Febriantini, K. F. (2022). Implementasi Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Bekasi. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(2). <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2107>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>

Dasar Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

- Peraturan Bupati (PERBUP) Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung
- Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 17 Tahun 2022, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dina Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota
- Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung
- Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung
- Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung
- Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tulungagung Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 25/KEP//M.PAN/2/2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lainnya

- Humas MENPANRB. (2023, 01 Januari 2023). Capaian Strategis Kementerian PANRB Tahun 2022. Diakses tanggal 31 Oktober 2023, dari website <https://www.menpan.go.id>
- Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. Layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Diakses tanggal 02 Desember 2023, dari website <https://mpp.tulungagung.go.id/>