

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2012). *E-government : konsep, esensi dan studi kasus*. 15–31.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Oktariyanda, T. A. & Meirinawati. (2018). *Buku Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press
- OsborneDavid, Ted Gabler, 1996. *Mewirausahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Pustaka Binawan Pressindo.
- Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi. Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. Ulrich

Report

- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. London: *Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office*.

Jurnal

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275.
- Afifah, Orbawati, E. B., Mahendrati, & Nugraha, J. T. (2024). Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik: Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 115–122.
- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(1), 1–15.
- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 156–161.
- Barata. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat tahun 2016. *Social Clinical Pharmacy Indonesia*.
- a, S., & Malao, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi*, 1(4), 136–142.



- Datamora, S., & Malau, Hasbullah. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142.
- Ebbers, W. E., Jansen, M. G. M., & van Deursen, A. J. A. M. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly*, 33(4), 685–692. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.007>
- Efendi, M. M. R. K. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(5), 368–379.
- Harrison, R., Jaumandreu, J., Majes, J., & Peters, B. (2008). *Does Innovation Stimulate employment a firm-level*.
- Fajar Ningtias, S., & Meirinawati. (2018). Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamat) Di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017. *Publika*, 6(4).
- Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media and Society*, 19(8), 1253–1270. <https://doi.org/10.1177/1461444816634676>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Lazuardi, M. F. (2022). Inovasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam Perizinan Investasi di Kabupaten Batang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 88.
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 43–55.
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Inovasi Mall Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 44–56.
- Lynn, T., Rosati, P., Conway, E., Curran, D., Fox, G., & O’Gorman, C. (2022). Digital Public Services. In *Digital Towns* (pp. 49–68). https://doi.org/10.1007/978-3-030-91247-5_3
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas*, 1(2), 81–91.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Volume VI No. 1/Jun
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- M. R. K., Pratama, M. R., & Muzaqi, A. H. (2021). The Landscape of Diverse Public Service Innovation in Indonesian Local Government. *Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and*



- Business Administration (AICoBPA 2020)*, 191.
<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.090>
- Nababan, W., & Situmorang, E. G. V. (2023). Strategi Peningkatan Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang Menggunakan Analisis Soar dan Matriks QSPM. *Jurnal Registratie*, 5(1), 1–19.
- Najib, M., & Kiminami, A. (2011). *Innovation, cooperation and business: Some evidence from Indonesian small food processing cluster*. *Journal of Agribusiness in Developing and Economics*, 1(1), 75–96.
- Nur, M. I. (2023). Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 97–116.
- Petra Hasiholan, Murtir Jeddawi, & Ika Sartika. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(2), 405–422.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Rahayu, F. I., Noor, M., & Amini, M. J. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(3), 18–25.
- Roqim, Y. R. N., Djumiarti, T., & Dwimawanti, I. H. (2023). *Analisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang*.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik *quality Of Public Service at Public Service Mall*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Suryana, O., & Utama, W. (2018). Mal Pelayanan Publik dalam Bingkai *Whole of Government* (Wog) Dan Implementasi E-Government di Indonesia. *JIKK*, 1(2), 48–67.
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251.
- Tawai, A., Komba, S., & Merrylin, M. (2022). Quality of Public Service One-Stop Administration System Southeast Sulawesi Province. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05(08). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i8-28>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of a and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- D., & Meirinawati. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik di upaten Pati Jawa Tengah. *Publika*, 11(2), 1953–1964.



- Wanto, A. H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep *Smart City*. *Journal of Public Sector Innovations*, 2(1), 39–43.
- Weerakkody, V., Kapoor, K., Balta, M. E., Irani, Z., & Dwivedi, Y. K. (2017). Factors influencing user acceptance of public sector big open data. *Production Planning and Control*, 28(11–12), 891–905. <https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1336802>
- Yuspita Widiyaningrum, W. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Jisipolilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 6(3), 57–68.

