

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). (2021). *Laporan Tahunan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). (2022). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kurniawan, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kurniawan, A. (2020). Implementasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Jawa Tengah. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan*, 12(2), 123–135.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI). (2020a). *Kajian Implementasi Mall Pelayanan Publik di Daerah*. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI). (2020b). *Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Inovasi*. Jakarta.



I. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: AGE Publications.

- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurdin, H. (2022). Etika layanan dan budaya lokal dalam Mall Pelayanan Publik Kota Makassar. Jurnal Tata Kelola, 6(3), 201–215.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. New York: Addison-Wesley.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. Administration & Society, 6(4), 445–488.
- Winarno, B. (2012). Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: CAPS.

