

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Mini Mall Pelayanan Publik (Mmpp) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(2), 289-300.

Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : UGM Press.

F. Tjiptono & G. Chandra, Service, Quality & Satisfaction, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hlm. 174-175.

Hardiyansyah, Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.

Nuridin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).

Rahardjo, M. (2011). Metode pengumpulan data penelitian kualitatif.

Ristiani, Ida Yunari. "Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition* 11.2 (2020): 325691.

Salma, Safira Aulia, and Ertien Rining Nawangsari. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik." *Jurnal Kebijakan Publik* 13.2 (2022): 170-178.

Subarsono, A. G. "BAB 4 Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan." *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik* (2021): 147.

Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 136

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta: Bandung. 2016 Hlm 62

Trifira, S., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Social and Policy Issues*, 108-112.

Dokumen Lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang “*Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*”

Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang “*Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*”

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang “*Pelayanan Publik*”

Website :

Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Tahunan 2023.
<https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LTR>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html#:~:text=Menurut%20The%20Global%20Economy%20tahun,Belanda%2C%20Swedia%2C%20dan%20Jerman., diakses pada tanggal 23 September 2023, jam 14.23>

<https://www.antaraneews.com/berita/3632901/menpan-rb-resmikan-14-mal-pelayanan-publik-di-berbagai-kabupaten-kota#:~:text=Dengan%20demikian%2C%20saat%20ini%20terdapat,keseluruhan%20kabupaten%2Fkota%20di%20Indonesia.&text=Anas%20menyebut%20pihaknya%20terus%20melakukan,ke%20arah%20yang%20lebih%20baik., diakses pada tanggal 23 September 2023, jam 15.48>

<https://www.sumbarprov.go.id/home/news/22410-sumatera-barat-raih-anugerah-predikat-standar-pelayanan-publik> , diakses pada tanggal 26 Januari 2023, jam 13.10