

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adya, Atep, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ahmad, Ainur Rohman, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV. Jejak.
- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Burhan Bungin. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hakim, Lukman. 2006. *Banten dalam Perjalanan Jurnalistik*. Pandeglang: Divisi Publikasi Banten Heritage.
- Handyaningrat Soewarno. 1994 *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Masagung
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lexy J. Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lubis Suwardi. 1987. *Metodologi Penelitian Sosial*. Medan: USU Press.
- M. Ladzi Agus. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing.
- Mahmudi. 2006. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Martani dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- _____. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- O. Jones, Charles. 2009. *Pengantar Kebijakan Publik*, Alih Bahasa Dwi Joko Supriyono
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta.
- _____, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone.
- Risnayanti. 2004. *Implementasi Pendidikan Agama Islam Di Taman Kanak-Kanak Islam Ralia Jaya Villa Dago Pamulang*. Skripsi. Jakarta: Perpustakaan Umum.
- Siagian, Sondag P. 1978. *Manajemen*, Yogyakarta: Liberty
- _____, Sondag P. 2002. *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, J.P.1998. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela Lijan Poltak. 2008. *Pelayanan Publik; Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tachjan, H., Mariana, D., & Paskarina, C. (2006). *Implementasi kebijakan publik*. AIPI.
- Tjiptono dan Gregorius, Chandra. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Jurnal

- Adawiyah Putri Robiatul. 2018. "Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi", *Jurnal Politico*, Vol.2, Hal 264-275
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), 136-142.
- Hamid, Abdul. 2011. "Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik" *Jurnal Academia Fisip Untad*, Volume 03, No.01, hal.535.

- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Ismayanti, Leny. 2015. "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang", *JISIP*, ISSN. 2442-6962, Vol. 4, No.2.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (Studi Kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 230-238.
- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1), 56-70.
- Umam, U., & Adiarto, A. (2020). 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), 160-165.

Internet

- Andrian Pratama Taher. (<https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>), diakses pada 23 maret 2020, 10.27 WIB.
- Andalas-time.com, (<https://andalas-time.com/anggota-dprd-kota-padang-komisi-i-sidak-ke-mall-pelayanan-publik/>), di akses 2 juni 2021 pukul 20:04 WIB
- Chaerul Umam, Hakikat Pelayanan Pemerintah adalah Melindungi Masyarakat. (<https://www.tribunnews.com/nasional/2019/01/20/hakikat-pelayanan-pemerintahan-adalah-melindungi-masyarakat>), diakses pada 30 September 2019, 22.45 WIB.
- Dodik Setyo. *Ombudsman Beri Rapor Merah Untuk Mal Pelayanan Publik Padang*. 8 Feb 2019
(http://rri.co.id/padang/post/berita/633721/daerah/ombudsman_beri_rapor_merah_untuk_mal_pelayanan_publik_padang.html) akses 1 Agustus 2019, 09.53
- Ombudsman. (<https://6.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pelayanan-publik-zaman-now>), akses pada 1 Oktober 2019, 06.32 WIB.
- Humas MENPAN RB. *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>, akses pada 1 Oktober 2019. 08.44 WIB

Sapto Andika Candra. *Kini Padang Punya Mal Pelayanan Publik*. (<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/12/27/pke1va368-kini-padang-punya-mal-pelayanan-publik>), akses pada 30 Oktober 2019, 17.51 WIB

Undang-Undang

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Perwako Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Wawancara

Andri Rusta sebagai pengamat kebijakan publik, wawancara dilakukan Selasa, 19 Januari 2021, Pukul 16:00 WIB di Forestthree Coffee Padang.

Arwil kartini sebagai Kasi Administrasi Perizinan, wawancara dilakukan Senin, 9 Desember 2020, Pukul 10:30 WIB di Kantor MPP Kota Padang.

Candra sebagai pengguna jasa pelayanan, wawancara dilakukan Selasa, 12 Januari 2021, Pukul 11:00 WIB di MPP Kota Padang.

Corri Saidan sebagai kepala DPMPTSP, wawancara dilakukan Senin, 9 Desember 2020, Pukul 09:30 WIB di Kantor DPMPTSP.

Fadilah sebagai pengguna pelayanan, wawancara dilakukan Selasa, 12 Januari 2021, Pukul 10:00 WIB di MPP Kota Padang.

Lisa Agnestasia sebagai pegawai Jasa Raharja, wawancara dilakukan Selasa, 10 Desember 2020, pukul 14:00 WIB, di Kantor MPP Kota Padang.

Melisa Fitri Harahas sebagai perwakilan ombudmsan, wawancara dilakukan Jumat, 13 Desember 2020, Pukul 13:00 WIB di Kantor Ombudmsan Sumbar.

Manufer Putra Firdaus sebagai anggota DPRD Komisi I Kota Padang, wawancara dilakukan rabu, 2 Juni 2021, pukul 17:24 WIB di kediaman pribadi Koto Tengah Kota Padang.

Spero Meilyora sebagai kepala Adm Perizinan dan Pengaduan, wawancara dilakukan Rabu, 11 Desember 2020, Pukul 11:00 WIB di MPP Kota Padang.