

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd Edition)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munthe, B. (2015). *Manajemen Program dan Evaluasi Program Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal (Edisi 2)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rauf, A. (2018). *Strategi Pembangunan dan Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rauf, R. (2018). *Manajemen Strategi*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Satori, D., & Komariah, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. (2013). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Tangkilisan, H. N. S. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT Grasindo.

Thoha, M. (2008). Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumber Skripsi dan Jurnal

Danamik, M. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Era Digitalisasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 1–14.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.

Hasanah, N. (2020). Pengaruh Strategi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Bogor [Skripsi]. Universitas Pakuan, Bogor.

Indrajit, R. E. (2020). Filsafat Ilmu Pertahanan dan Konstelasinya dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara. *Jurnal Kebangsaan*, 1(1), 54–63.

Karso, H. (2021). Strategi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 17–28.

Lestari, D. (2021). Efektivitas Program OSS Berbasis Risiko dalam Pelayanan Perizinan di Kota Surabaya [Skripsi]. Universitas Airlangga, Surabaya.

Melyani, R. S., Putera, R. E., & Koeswara, H. (2022). Strategi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Painan Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 18-29.

- Nurhidayati, R. (2021). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 89–102.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, Y. (2022). Analisis Sumber Daya Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 56–67.
- Sari, M. (2019). *Strategi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di DPMPTSP Kabupaten Sleman* [Skripsi]. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Simamora, A. (2020). Implementasi Strategi Pelayanan Publik Berbasis Online pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 45–57.
- Wedana, W., & Dharma, S. (2013). Manajemen Risiko. *Journal Spektran*, 1(2), 30–38.
- Yanti, F. D. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 5(2), 45–59.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67–85.

Sumber Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 40 Tahun 2023 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

Rencana Strategis (Renstra) DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2020–2025.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Website Resmi Mal Pelayanan Publik (MPP) Tanjungpinang. Diakses dari <https://mpp.tanjungpinangkota.go.id/>

