

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Aminah, S. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Jakarta. Kencana.
- Arikunto, S. (2002). *rosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Basrowi, S. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Denzin, N. K., & Lincoin, Y. . (2009). *Handbook of Qualitative Research Colifornia*. Amerika. Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta. UGM Press.
- Earl, S., Carden, F., & Smutylo, T. (2001). *Outcome Mapping. Building Learning and Reflection Into Development Programs*. Canada. International Development Research Center.
- Fatchan. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya. Jenggala Pustaka Utama.
- Grau, W., Ricardo, & Britt, H. (2012). *Outcome Harvesting*. Cairo. Ford Foundation.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kattel, R., Cepilovs, A., Drechsler, W., Kalvet, T., Lember, V., & Tõnurist, P. (2013). *Can we measure public sector innovation? A literature review.LIPSE Project Paper*. Estonia. LIPSE Project Paper.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung . Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta. UGM Press, 2006
- Dr.Hardiyansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Johanes Basuki, *Budaya Pelayanan Publik*, Jakarta. Hartomo Media Pustaka, 2012.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moleong, L. j. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

- Roikan, S. A. Dan (2019). Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik (1st ed) Kencana.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta. Pustaka Pelajar.
- Tangkilisan, H.N. 2002. *Manajemen Publik*. Jakarta. PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia.
- Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bandung. Bumi Aksara, 2006
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service. Serving, not steering* (Expanded ed.). M.E. Sharpe.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service. Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik. Peduli, inklusif, dan kolaboratif* (Edisi Ketiga). Gadjah Mada University Press.
- Kumorotomo, W. (2018). *Etika administrasi negara*. PT RajaGrafindo Persada.

Jurnal

- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(1), 1-15.
- Janenova, S., & Kim, P. S. (2016). Innovating public service delivery in transitional countries. The case of one-stop shops in Kazakhstan. *International Journal of Public Administration*, 39(4), 323-333. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1064445>
- Biswas, B., Ullah, M. N., Rahman, M. M., Al Masud, A., & Yu, Z. (2024). Service quality, satisfaction, and intention to use Poursava Digital Center in Bangladesh. The moderating effect of citizen participation. *PLoS ONE*, 19(6), e0304178. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304178>
- de Carvalho Filho, J. G. V., Sepulcri, L. M. C. B., & Azzari, V. (2025). Determinants of public service quality. An exploratory factor analysis. *Administration & Society*, 57(2), 215-248. <https://doi.org/10.1177/00953997251319749>
- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(4), 964-973. <https://doi.org/10.37034/infec.v6i4.1048>

- Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-government services quality. The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), 693-718. <https://doi.org/10.3926/jiem.1405>
- Fredriksson, A. (2020). One stop shops for public services. Evidence from Citizen Service Centers in Brazil. *Journal of Policy Analysis and Management*, 39(4), 1133-1165. <https://doi.org/10.1002/pam.22255>
- Gieske, H., Van Meerkerk, I., & Van Buuren, A. (2020). Connective capacity in public organizations. Balancing between innovation and optimization. *Public Management Review*, 22(8), 1168-1192. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1588356>
- Habibah, Azizi, & Sathian. (2025). Kualitas layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kota Dumai. *JAMIN. Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 4(1), 1-15. Diakses dari <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id>
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance innovation. One-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1), 40-60.
- Puspitarini, D. A., & Melisa, M. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *PUBLIKA. Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 155-168.
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., & Becker, J. (2019). From one-stop shop to no-stop shop. An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, 36(1), 11-26. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.010>
- Umam, K. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian PANRB. *Reformasi*, 10(1), 67-82.
- van Duijn, S., Zonneveld, N., Montero, A. L., Minkman, M., & Nies, H. (2018). Service integration across sectors in Europe. Literature and practice. *International Journal of Integrated Care*, 18(2), 1-12. <https://doi.org/10.5334/ijic.3107>
- Xia, Y., Li, B., Yang, J., Guo, W., Sun, J., Zeng, X., & Zheng, J. (2025). Sustainable service quality assessment of Chinese healthcare e-government. A multi-criteria decision framework based on SERVQUAL model and entropy-weight TOPSIS method. *Frontiers in Digital Health*, 7, 1611979. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2025.1611979>
- Alim, S., & Ibrahim, M. Y. (2024). Optimalisasi pelayanan publik berbasis digitalisasi di era transformasi. Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Public Corner*, 19(1), 34-49. <https://doi.org/10.24903/publika.v19i1.2134>
- Dharma, S. (2021). New public service sebagai paradigma pelayanan publik di Indonesia. *Reformasi Administrasi. Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan*

- Masyarakat Madani, 8(1), 1-14.
<https://doi.org/10.31849/reformasi.v8i1.6012>
- Iskandar, D., Kusumawardani, P., & Anggraini, D. (2023). Evolusi paradigma pelayanan publik. Dari old public administration, new public management, menuju new public service. *Journal of Government and Civil Society*, 7(2), 245-262. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v7i2.7892>
- Meyriyani, Priyono, E. A., & Yuningsih, R. (2024). Penerapan prinsip new public service dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1), 67-84.
- Prasojo, E., Kurniawan, T., & Holidin, D. (2019). Inovasi pelayanan publik di Indonesia. Dinamika, tantangan, dan prospek. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 7(2), 123-140. <https://doi.org/10.21009/jkmp.072.03>
- Sangaji, M. I. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju digitalisasi. Peluang dan tantangan. *Indonesian Journal of Public Administration*, 11(1), 1-18.
- Sari, N. K., & Rahayu, A. Y. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. *PERSPEKTIF. Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 89-102.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4355>
- Soselisa, H. L., & Puturu, F. (2021). Penerapan prinsip new public service dalam pelayanan publik. Studi di kantor SAMSAT Kota Ambon. *Journal of Government and Politics*, 12(2), 178-192.
<https://doi.org/10.18196/jgp.122.156>
- Tawai, A. R., Sumardi, & Nurmandi, A. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip good governance di Badan Pendapatan Daerah. *Spirit Publik. Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 45-61.
- Tyasotyningarum, D., & Muzaqi, A. R. (2021). Optimalisasi pelayanan publik melalui kolaborasi organisasi perangkat daerah. Studi kasus di Kabupaten Nganjuk. *Publisia. Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 89-104.
<https://doi.org/10.26905/pjiap.v6i2.5678>

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya, (2014).

Surat Keterangan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, (2020).

Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 30 Tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang.

