

DAFTAR REFERENSI

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi dalam pelayanan publik di mall pelayanan publik kabupaten banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- Ahmad, B. (2008). *metode penelitian*. Pusaka Setia.
- Alfisyahrin, M. (2017). *Peningkatan kualitas pelayanan publik di indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat mal pelayanan publik kota probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- ATD, I. D. (2020). *Mal pelayanan publik dan standar pelayanan publik*. Media Nuasa Creative.
- Fahri, M. (2016). *Analisis transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota bone*. 3, 1–23.
- Irawan, B., & Nizar Hidayat, M. (2021). Asistensi pembuatan website “mall pelayanan publik” dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota samarinda. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(5), 1120–1128. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i5.7766>
- Isdianto, B. (2011). *Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*. Mitra Wacana Media.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi mal pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten kulon progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 506–529. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Masyhuri & Zainuddin. (2009). *Metodologi penelitian pendekatan praktis dan aplikatif*. PT Refika Aditama.
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi mal pelayanan publik kota probolinggo dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik. *Di Era Revolusi Industri 4. O"*, 4(4), 548–568. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>

- Moleong, L. j. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., M. W. L. (2016). *Membangun kinerja pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, D., H. T. gedeona & M. N. A. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Alfabeta CV.
- Noor. J. (2011). *Metodologi penelitian*. Kencana.
- Nurchotimah, A. S. (2021). *Pengawasan pelayanan publik*. Jejak Pustaka.
- Petra Hasiholan, Murtir Jeddawi, & Ika Sartika. (2020). Implementasi mal pelayanan publik di kota bekasi provinsi jawa barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2), 405–422. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>
- Rahman, F., J. s\ S. . T. (2020). *Inovasi pemerintah menuju tata kelola pemerintah ideal*. Intrans.
- Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi aceh. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 685–694. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.329>
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd Ed.). The Free Press. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Samnuzulsari, T. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. UMRAH press.
- Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas mal pelayanan publik (Mpp) sebagai wadah terintegrasi dalam kaitan pemenuhan kebutuhan publik di kabupaten langkat. *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 10(1), 01–10. <https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi pelayanan publik dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- Tjahya supriatna, Wirman Syafitri, D. S. (2021). *Mal pelayanan publik percepatan pelayanan peningkatan kualitas dan inovasi layanan masyarakat*. PT Remaja Rosdakarya.
- Yogi, S. (2008). *Inovasi di sektor publik*. SIA-LAN.

Skripsi

- Evita, E. P. (2022) *Inovasi Pelayanan Antrian Via Daring di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau* . Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Hajar, S. (2022) *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Si jempol di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi kepulauan riau*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Haryani, P. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak oleh Diskominfo Kota TanjungPinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Pasaribu, A. T. (2021) *analisis kepuasan pelayanan publik pada mall pelayanan publik kota batam*. Universita Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Saputra , N. (2022). *Inovasi Layanan Tanpa Kontak Fisik (lapak asik) pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) Cabang TanjungPinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Undang-undang dan Peraturan Daerah

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-undang Otonomi Daerah No. 23 Tahun 2014) Tentang Pemerintah daerah
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang grand design reformasi birokrasi 2010-2025,
- Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Sumber Internet

- Asiik2 (2021). *Kepri Raih Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji 2021*. Diakses dari. <https://kepriprov.go.id/berita/> pada tanggal 28 januari, 2023
- Pan rb (2022). *Permudah Layanan, Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang Siap Diresmikan*. Diakses dari <https://www.menpan.go.id/> pada tanggal 20 oktober, 2022

Ombudsman (2022). *Masalah dan Solusi Layanan Kesehatan di Kepri.*

<https://ombudsman.go.id/> di akses pada tanggal 20 oktober, 2022

https://www.tanjungpinangkota.go.id/data-download/190919-renstra_2018_2023

Selayang pandang(2023). *Pemerintah kota TanjungPinang.* Diakses dari

<https://www.tanjungpinangkota.go.id/pages/profil>. Pada tanggal 28 april 2023

