

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, L. (2017). *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. (1st.ed). Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Kpomunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (Ed.)). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kamaruddin Sellang, L. T. M. B. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Akmen, 1(February), 1–229. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kamaruddin, S., H, J., & Ahmad, M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. In Q. Media (Ed.), *ResearchGate* (Issue June). CV. Penerbit Qiara Media.
- Kartawidjaja, D. (2018). *Kenijakan Publik (Analisis Implemenmtasi Kebijakan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja)* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Mariane, I. (2017). *Human Relation* (P. V. Ardestia (Ed.)). Bandung: CV. Kencana Utama.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (R. Kurniawan, B. Rahman, & H. Iskandar (Eds.); 1st.ed). Unimal Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (Ed.)). Jatinangor-Sumedang: Unpad Press.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. In Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat. UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Rifa'i, M. (2019). *Manajemen Organisasi Pendidikan*. In M. Fadhli (Ed.), Malang: CV.

Humanis.

Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan*. Bandung: Alfabeta.

Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik dalam Perspektif teoritik dan empiric*. Bandung: Unpas Press

Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tudung Subali Patma, Mohammad Maskan, K. M. (2019). *Pengantar Manajemen*. Malang: Polinema Press

Zaenal, M., & Muhibudin, L. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Jurnal

Andriani, P. N., & Setyowati, E. (2016). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal*

Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 2(1), 58–67.

Dona, E. (2018). *Kepuasan Publik Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Perizinan (Kasus Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Pengadaan Barang Dan Jasa Kab. Dharmasraya)*.

Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.

Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 5–24.

Puji Lestari, F. A. (2018). *Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179.

Ristiani, I. Y. (2020). *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. *Jurnal Coopetititon*, XI(2), 165–178.

Sinollah dan Masruro. (2019). *Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

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*

Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang No.6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.23 Tahun 2017 Tentang Mal Pelayanan Publik

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Website Resmi

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang (<http://mpp.pandeglangkab.go.id>) diakses pada 25/2/2022 (20.31).

Ombudsman RI (<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>. (n.d.)) diakses pada 28/2/2022 (13.45).

Sumber Lain

<https://www.rmolbanten.com/read/2021/03/20/22275/Warga-Cigeulis-Urus-KK-Tiga-Hari,-Mal-Pelayanan-Publik-Pandeglang-Dipertayakan-Efektifitasny> diakses pada 20/1/2022 (08.50).