

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan dan Perundang - Undangan

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

Peraturan Presiden RI Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemda, BUMN dan BUMD Tahun 2018.

Peraturan Walikota Jambi Nomor 08 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Buku :

Alfiandri, A. (2012). Reformasi Birokrasi di Era Otonomi Daerah. *SOSIO-RELIGIA*, 10 (1)

Bommert, B. (2010). *Collaborative innovation in the public sector*. International Public Management Review, 11(1), 15–33

Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. UGM PRESS.

Hadi dan Syafri Wirman Prabowo, Inovasi Pelayanan Melalui Mal Pelayanan Publik, Pertama Bandung, 2022.

Hadi dkk.2022. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. PT Remaja Rosdakarya. Bandung

Hutagulung & Hermawan. 2018. Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Deepublish Publisher. Yogyakarta.

Jonathan Sarwono, Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013)

Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2019

Muhammad. 2018. Birokrasi (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance). Unimal Press. Lhokseumawe.

Osborne P. Stephen & Brown. 2005. Managing Change and Innovation In Publik Service Organization. New York: Routledge.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2017). Reformasi pelayanan publik. Bumi Aksara.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Penerbit Alfabeta, 2022

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

Winarno, Budi. 2002. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Yogyakarta: Penerbit Media Pressindo.

Jurnal :

Anggraini et.al. 2023. Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (Studi kasus : Mal Pelayanan Publik : “ Among Warga ” Kota Batu). *Jurnal Respon Publik* Vol.17.No.9 Tahun 2023.

Azerbaijani Service and Assessment Network (ASAN). (2016). *Azerbaijani Service and Assessment Network (ASAN) - Centre for Public Impact (CPI)*. <https://www.centreforpublicimpact.org/casestudy/azerbaijaniservice-and-assessment-network-asan/>

Dharma Putra. 2015. Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Kasus Keberlanjutan E- Health di Kota Surabaya). Surabaya. *Jurnal Fisip UNAIR*.

Darmayanti. (2020). Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 7(2), 1–16

De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). *Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda*. *Public Administration*, 94(1), 146–166.

Kementerian Dalam Negeri, ‘Pengukuran Dan Penilaian Indeks Inovasi Daerah Serta Pemberian Penghargaan Innovative Government Award (IGA) 202’, 2, 2021, 19631109.

Puryatama & Haryani.2020. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Studi Pemerintahan Vol.3 No. 1 April 2020*

Suryanegara, A. 2019.Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik.*Jurnal Volksgeist Vol.2 No.2 Desember 2019.*

Ulya. 2023. Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pati Jawa Tengah. *Jurnal Publika. Volume 11 Nomor 2, Tahun 2023.*

Website :

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). Agar MPP Lebih Nendang, Pemda Belajar ke Azerbaijan. https://menpan.go.id/site/berita-terkini/agar-mpp-lebih_nendang_pemda-belajar-ke-azerbaijan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publiksuatu-perjalanan-pembaharuan>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi- Indeks Pelayanan Publik (IPP). (2020). <https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/indeks-pelayanan-publik-ipp>

Media Jambi.com.Mal Pelayanan Publik Kota Jambi diresmikan. Sumber : <https://mediajambi.com/mal-pelayananpublik-kota-jambi-diresmikan>. diakses pada 12 Desember 2023, pukul 10 : 51 wib.

Ombudsman Jambi, (2022). *Siaran Pers Ombudsman Jambi terima 168 laporan di Triwulan III 2023. No. 0028/HM. 01-06/X/2022.* <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--ombudsman-iii-2022-pemerintah-daerah-masih-terbanyak-dilaporkan>.

Siaran Pers, *Ombudsman Jambi Terima 168 Laporan di Triwulan III 2022, Pemerintah Daerah Masih Terbanyak Dilaporkan 12 Oktober 2022* <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--ombudsman-jambi-terima-168-laporan-di-triwulan-iii-2022-pemerintah-daerah-masih-terbanyak-dilaporkan>.

Seputar Jambi.com.2022. *Jawab harapan masyarakat, Walikota Fasha dirikan Mal Pelayannan Publik.* <https://seputarjambi.com/2022/06/20/jawab-harapan-masyarakat-wali-kota-fasha-dirikan-mal-pelayanan-publik-pertama-di-jambi>. Diakses pada 23 November 2023,pukul 19.20 wib.