

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Erna Setijaningrum. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Irjen Pol. Teddy Minahasa Putra. (2019). *Pelayanan Publik dan ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kamaruddin Sellang, dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Lailul Mursyidah. (2020), *M.AP, Manajemen Pelayanan Publik*, UMSIDA PRESS.
- Hadi dkk. 2022. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Pahrudin et.al. (2017), *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jambi.
- Sandu Siyoto, & M. Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishig.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

JURNAL/SKRIPSI:

- Ahtu Duriat, Regan Vaughan. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramat Mulya*. Jurnal Ilmu Administrasi. Prodi Administrasi Publik. FISIP. Universitas PasundanBandung. Jawa Barat. Indonesia. hlm 17
- Deby Apriliani, Bustami Rahman dan Ibrahim. 2021. *Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka)*. Jurnal Sosial dan Sains. Universitas Bangka Belitung, hlm 260
- Gary Jonathan Mingkid dkk. (2017). *Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, vol.2 No.3

- Lumare Satria dkk. 2019. *Efektivitas pelaksanaan Pembangunan Desa di Desa Salibabu Utara Kecamatan Salibabu Utara Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Administrasi Publik. hlm 3.
- Yulianti. 2016. *Efektivitas Organisasi Dalam Program Inovasi Kelurahan (PIK) Di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. hlm 6.
- Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau. hlm 414
- Niken Putri, Aufarul Marom, dan Herbasuki Nurcahyoyanto. 2024. *Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu Di Kabupaten Jepara*. Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro. Semarang. hlm 2

Peraturan dan Perundang – Undangan:

- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Jambi Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- UNDANG-UNDANG Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Website:

- Mempan.go.id tanggal diakses pada tanggal 13 juni 2023
- Diskominfo.jambikota.go.id diakses pada tanggal 05 juli 2024
- Jambi.tribunnews.com diakses pada tanggal 05 Juli 2024
- Imcnews.id diakses pada tanggal 12 september 2023
- Bpk.go.id diakses pada tanggal 13 maret 2024
- Iriyana dan Risti Kawasati, *Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*, STAIN Sorong, hlm 11 <https://osf.io/cy9de/download/?format=pdf> diakses pada tanggal 12 september 2023

Jambikota.go.id diakses pada tanggal 26 Juni 2024

wiki.edunitas.com diakses pada tanggal 26 juni 2024

www.metrojambi.com

Mempan.go.id diakses tanggal 05 Juli 2024

Diskominfo.jambikota.go.id di akses pada 05 Juli 2024