

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayan Publik, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada.

Kholifah, dkk. 2021. *Inovasi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.

Mukarom, Zaenal. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.

Nasution, Arman Hakim. 2018. *Inovasi*. Yogyakarta : Andi (Anggota IKAPI).

Nurdin, Ismali. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, cv.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Yogi, Suwarno.2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA Lan Pres.

B. Peraturan Perundang-Undangan

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggara Mal Pelayanan Publik.

C. Jurnal

Adawiyah, Putri Robiantul. 2018. Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico*. Vol 2 (september 2018) 264-272. Diakses dari jurnal.unmuhjember.ac.id. Tanggal 5 November 2022.

Lestari Riski Puspita,dkk. 2020. Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Penigkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM*. Vol 6 (N0.2 September 2020). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Diakses dari ejournalstiamataram.ac.id. Tanggal 5 November 2022.

Puryatama, Febriana Arnita, Tyas Nur Haryani. 2020. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggar Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*. Vol 3 (No. 1 bulan april 2020).

Sarbiti, Muhammad. 2021. Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Universitas Islam Riau. Diakses dari [jurnal repository.uir.ac.id](http://jurnal.repository.uir.ac.id). Tanggal 10 November 2022.

Sari, Purnama Yuni. 2021. Inovasi Pelayananann Sektor Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekan Baru. Universitas Islam Riau.

Umam, Ukrimatul,Adianto. 2020. Efektivitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforsi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*. Universitas Abulyatama.

D. Skripsi

Dadi, Kornelis Kaniha. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Persero (PT) Pos Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Skripsi. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

E. Internet

<https://digilibadmin.unismuh.ac.id> .

<https://repository.uin-suska.ac.id>..

<https://surabaya.liputan6.com>.

<https://jiana.ejournal.unri.ac.id>.

