

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Catio, M. (2021). *Manajemen Strategi*. Tangerang: Indigo Media.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Prima, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing
- Ika, N. P. (2021). *Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Jacson & Mathis. (2004). *Human Resource Management*. United States: Thomson/South-Western.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Concept, Theory, and Issue)*. Gava Media. Yogyakarta.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja R
- Revida, E. Dkk. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.
- Prasojo, E. (2022). *Desentralisasi & Pemerintah Daerah: Antara Model Demokrasi Lokal & Efisiensi Struktural*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Publik, M. P. and Suherlan dan Budhiono, 2013: 130) (1997). *Perkembangan Teori tentang Publik*, pp. 1–14. doi: 10.1016/S1570-0232(03)00565-8
- Robbins & Coulter. (2010). *Manajemen, Jilid 1 Terj*. Jakarta: Erlangga.
- Sari. E. (2007). *Seri Manajemen Organisasi: Buku 1 Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jayabaya University Press. Jakarta.
- Siagian, S. P., (2008). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Steers, R. M., (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

- Sudarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif , dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Suwitri, S. (2008). *Konsep dasar kebijakan publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

### **Jurnal dan Skripsi**

- Fitriyansyah, R., Djaenuri, A., dan 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.
- Davis. (2000). The Relative Importance or Perceived Ease of Use in IS adoption: A Study of E-Commerce Adoption. *Journal of the Association for Information System, Volume 1 Nomor 8*
- Halim, A. J. A. (2021). *Inovasi Pemerintahan Melalui Mall Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Di Kab. Bantaeng* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Politik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik, Volume 1 Nomor 3*.
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Profesional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676-691.
- Korengkeng, R. A., Tulusan, F. M. G., & Plangiten, N. N. (2023). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 9(3).

- Krisdayanti, A. R., (2018). Efektivitas Dinas Pendayagunaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Semarang dalam Penanganan kasus kekerasan terhadap Anak di Kota Semarang.
- Mahardika, C. W. (2020). *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada DPMPTSP Kota Palangkaraya*. (Tesis, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya)
- Merlambang, G. (2019). *Efektivitas Program Dalam Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung*. Universitas Pasundan.
- Muslih, I., Nurdin, N., & Marzuki, M. (2020). Effectiveness of Marriage Services Through Information System Management (SIMKAH) at Palu City Religious Court. *International Journal of Contemporary Islamic Law and Society*, 2(1), 20-35.
- Nalien, E. M. (2020). Efektivitas Ritel Minang Mart Berbasis Kearifan Lokal Sebagai Alternatif Franchise di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widy Praja*, 46(1), 301-316.
- Nuh, M., & Yulistiani, D. (2019). Efektivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Batang Pasca Penataan Struktur Organisasi Dan Tata Kerja. *PROSIDING SENASPOLHI*, 1(1).
- Nurofia, F. (2009). Mengenal Employee Management. *Psikomedia- Jurnal Psikologi Maranatha*, Vol. 6 No. 1.
- Prayoga, J. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi, dan Produktivitas Perusahaan. *Jurnal Warta Universitas Dharmawangsa Edisi 53*.
- Putra, M. H. (2022). *EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA BIDANG PEMBANGUNAN DI KABUPATEN KARAWANG PROVINSI JAWA BARAT* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Renata, M. S. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Rosellasari, S. B. (2019). Penanganan Kawasan Permukiman Kumuh (Studi Mengenai Pemugaran Kawasan Permukiman Kumuh di Kecamatan Semarang Utara). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.

- 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.
- Setianegara, D. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PELAYANAN TERPADU PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMONGAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL [DISDUKCAPIL] KABUPATEN LAMONGAN)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Shalihah, F., Agusmidah, A., & Wijayanti, A. (2021). Effectiveness of one-stop integrated services in optimizing the role of Indonesian migrant workers protection agency in Central Java. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 1099-1110.
- Suharmiati., Handayani L., Kristiana L. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan di Kabupaten Sambas. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Volume 15, Nomor 3*.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.
- Rostiana, R. (2018). Effectiveness of Organizational Structure and Work Procedures in the P5A., Kapetakan District, Cirebon Regency. *International Journal of DemosVolume 4 Nomor 1*.
- Taasiringan, C. P., Rantung, M. I., & Mamonto, F. (2022). The Effectiveness of Micro Business License Services at the Manado City Investment and One Stop Integrated Service Office. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 149, p. 03032). EDP Sciences.
- Tolandang, M. F., Gosal, R., & Pangemanan, S. E. (2022). Efektivitas Organisasi Dinas Informasi Komunikasi Statistik Dan Persandian Dalam Pemanfaatan E-Government Di Kabupaten Minahasa Tenggara. *GOVERNANCE*, 2(1).
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(1), 160-165.

Wahyudi, F. (2017). Peran Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Paradigma. Volume 3 Nomor 2*.

Widiyaningrum, W. Y. (2022). EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU (DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANDUNG. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6(3)*.

Yudhiantara, I. M. (2021). Teori Manajemen Publik.

### **Perundang-Undangan:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Jepara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Jepara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Reklame.

Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 4 Tahun 2022 tentang Retribusi Persetujuan Pembangunan Gedung.

Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 6 Tahun 2010 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 3 Tahun 2020 tentang Retribusi Daerah Bidang Perhubungan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Website:**

- Badan Pusat Statistik. (2021). Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen), 2018-2021. <https://www.bps.go.id/indikator/101/1236/1/persentase-kepatuhan-pelaksanaan-uu-pelayanan-publik-untuk-kl.html>.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Luas Wilayah menurut Kecamatan di Kabupten Jepara (km<sup>2</sup>), 2022. <https://jeparakab.bps.go.id/indikator/153/427/1/luas-wilayah-menurut-kecamatan-di-kabupaten-jepara.html>. Diakses pada 20 September 2023
- Dian. (2020). Mal Pelayanan Publik Jepara Diresmikan. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/mal-pelayanan-publik-jepara-diresmikan/>. Diakses pada 20 September 2023.
- Dinsospermades Jepara. (2023). <https://www.instagram.com/dinsospermadesjepara>. Diakses pada 13 Desember 2023.
- DPMPTSP Jepara. (2023). Profil DPMPTSP Kabupaten Jepara. <https://dpmptsp.jepara.go.id/profil/>. Diakses pada 20 September 2023.
- DPMPTSP Jepara. (2023). <https://www.instagram.com/dpmptspjepara>. Diakses pada 28 Desember 2023.
- Jatengprov.go.id. (2023). Jateng Sudah Memiliki 28 MPP, Ganjar Dorong Naik ke Level Digital. <https://jatengprov.go.id/publik/jateng-sudah-miliki-28-mpp-ganjar-dorong-naik-ke-level-digital/>.
- Jepara.go.id. (2023). Kondisi Geografis Kabupaten Jepara. <https://jepara.go.id/profil/kondisi-geografis/>. Diakses pada 20 September 2023.
- JEPARA ONLINE SMART SERVICE. <https://oss.go.id/>. Diakses pada 13 Desember 2023.
- Kementerian Investasi. 2023. *Online Single Submission*. <https://oss.go.id/>. Diakses pada 13 Desember 2023.
- MPP Jepara. 2023. <https://www.instagram.com/mppjepara>. Diakses pada 12 Desember 2023.
- Persada. 2022. Jumlah Penduduk Kabupaten Jepara Berdasarkan Jenis Kelamin. <https://persada.jepara.go.id/Data/Kependudukan>. Diakses pada 20 September 2023.
- Syaifurahman, Budi. 2023. Ganjar Resmikan 7 Mal Pelayanan Publik di Jateng, Total Kini Ada 28. <https://www.detik.com/jateng/jawa-tengah-meriah/d-6578894/ganjar-resmikan-7-mal-pelayanan-publik-di-jateng-total-kini-ada-28>