

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal POLITICO*, hal. 18(2).
- Agustino, Leo. (2008). Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta
- Azizah, E. (2017). Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang). *Skripsi*. S-1 Ilmu Pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Malang
- Bempah, Ramdhan. (2019, diakses 19 Juni 2020). Kota Bogor Resmi Punya Mal Pelayanan Publik, Pertama di Jawa Barat. *Kompas*. <https://regional.kompas.com/read/2019/08/26/18100201/kota-bogor-resmi-punya-mal-pelayanan-publik-pertama-di-jawa-barat>
- Datamora, S. and Malau, H., (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Masyarakat Di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), hal. 136-142.
- Gasperz, Vincent. (1997). Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, hal. 37
- Irsan. (2012). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung. *Tesis*. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Lexy S moleong. (2002). Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ma'ruf, A. (2010). Strategi Pelayanan Penanaman Modal. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 11(1), hal. 20-29.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Politeknik Kridatama Bandung*.
- Moenir, (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Murgatroyd, and Morgan. (1994). Total Quality Management in the Public Sector: An international perspective. Philadelphia: Open University Press.
- Osborne, David. (1995). Mewirauahakan Birokrasi. Jakarta: PPM
- Pemerintah Pusat. (2009). Undang undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. JDIH BPK RI.
- Peraturan Walikota (PERWALI). (2019). Peraturan Walikota Bogor Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Mal Pelayanan Publik. JDIH BPK RI.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunggono, Bambang. (1994). Hukum dan kebijaksanaan publik. Jakarta: Sinar Grafika Winarno.