

DAFTAR PUSTAKA

- Aberth, W. A. V. P. (2024, December 5). *Indonesia Jadi Negara dengan Penduduk Terbanyak ke-4 di Dunia*. Data.Goodstats.Id.
- Aldina, R. S., & Hidayat, B. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum*, 22(2), 61–67.
- Alvonco, J. (2014). *Practical Communication Skill Sistem komunikasi model umum dan HORENSO untuk sukses dalam bisnis, organisasi, dan kehidupan*. Elex Media Komputindo.
- Amelia, N., Azizah, M. N., & Risnawan, W. (2023). Inovasi Pelayanan Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 2, 421–425.
- Anggraini, D., Khoiron, & Sekarsari, R. W. (2023). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik “Among Warga” Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 17(9), 47–56.
- Antonio, J. J., Hakim, L., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Inovasi Sahabat Laport terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *KIMAP: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(2), 385–399. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Ashari, B. H., Wibawa, B. M., & Persada, S. F. (2017). Analisis Deskriptif dan Tabulasi Silang pada Konsumen Online Shop di Instagram (Studi Kasus 6 Universitas di Kota Surabaya). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 17–21.
- Bappenas, & BPS Indonesia. (2023). *Proyeksi Penduduk Indonesia 2020-2050 Hasil Sensus Penduduk 2020*. BPS Indonesia.
- Baribin, A. J., Alam, S., & Rahman. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Konawe Selatan. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 1–9.
- Billa, A. S., Persada, S. F., & Apriyansyah, B. (2021). Analisis Tabulasi Silang pada Penggunaan Web-Based Services Kampus: Studi Kasus my.its.ac.id. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), 106–111.
- BPS Indonesia. (2024a). *Indeks Pembangunan Manusia (IPM) 2024*.
- BPS Indonesia. (2024b). *Statistik Potensi Desa Indonesia 2024* (Direktorat Statistik Ketahanan Sosial, Ed.; Vol. 15). BPS Indonesia.
- BPS Indonesia. (2024c, June 28). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2022-2024*. Bps.Go.Id.
- BPS Kabupaten Klaten. (2024). *Kabupaten Klaten dalam Angka 2024* (Sudarmadi, A. Y. Astuti, & E. Yulandika PS, Eds.; Vol. 42). BPS Kabupaten Klaten.

- BPS Kabupaten Klaten. (2025). *Kabupaten Klaten dalam Angka 2025* (A. Y. Astuti & E. Yulandika PS, Eds.; S. Pebriana & L. A. Cahyaningtyas, Trans.; Vol. 43). BPS Kabupaten Klaten.
- Cahyadi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *EMaBI: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 60–73.
- Chen, J. K. C., Batchuluun, A., & Batnasan, J. (2015). Services innovation impact to customer satisfaction and customer value enhancement in airport. *Technology in Society*, 43, 219–230. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2015.05.010>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design* (4th ed.). SAGE.
- Daryono, Yon, D. A., & Roslianah. (2025). *Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan Provinsi Jawa Timur*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 99–106. <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i2.3024>
- Dinas Pendidikan Klaten. (2022, November 14). *Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Klaten*. Disdik.Klaten.Go.Id.
- Dirahmayanti, A. N. (2023). *Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Tahun 2022*. Universitas Nasional.
- DPMPTSP Kabupaten Klaten. (2023a, October 30). *DPMPTSP Klaten Melakukan Kegiatan Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Klaten*. Dpmptsp.Klaten.Go.Id.
- DPMPTSP Kabupaten Klaten. (2023b, December 28). *Kebijakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)*. Web.Dpmptsp.Klaten.Go.Id.
- DPMPTSP Kabupaten Klaten. (2024a, August 4). *Jam Pelayanan Terbaru MPP Klaten 2024*. Web.Dpmptsp.Klaten.Go.Id.
- DPMPTSP Kabupaten Klaten. (2024b, November). *Capacity Building Petugas Gerai MPP “Pelatihan Public Speaking” Tahun 2024*. Instagram Resmi @dpmptspklaten.
- DPMPTSP Kabupaten Klaten. (2025). *Laporan Layanan MPP Klaten Tahun 2025*.
- Dukcapil Kabupaten Klaten. (2023). *Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten Nomor 26 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten*.
- Erdi, & Rohilie, H. F. (2023). Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Kerangka Good Governance pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang.

Journal Of Government : Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah, 9(1), 36–52.

- Ersan. (2019). *Pengaruh Model Mind Mapping Terhadap Hasil Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial Siswa di Sekolah Dasar*.
- Fadli, G. K., Fitriyah, & Astuti, P. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa (Studi Keberhasilan di Desa Banyubiru Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1), 238–257.
- Febriyanti, A., Kanti, Y. S., Pratama, S. G., & Ridwan. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi pada Mal Pelayanan Publik Surabaya. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 6(2), 168–180. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i2.231>
- Fitri, A., Rahim, R., Nurhayati, Pagiling, A. S. L., Natsir, I., Munfarikhatin, A., Simanjuntak, D. N., Hutagaol, K., & Anugrah, N. E. (2023). *Dasar-Dasar Statistika untuk Penelitian* (R. Watrianthos, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Fitriani, A. N., & Satlita, L. (2023). Kualitas Pelayanan Aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(6).
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Hamid, A., Sultraeni, W., & Breer, J. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Perhubungan kabupaten Kolaka Utara . *Robust-Research Business and Economics Studies*, 1(1), 44–52.
- Hanifah, A. P., Sephya, N. R., Saputri, K. A., Rohelis, E., & Anggraini, L. (2024). Hubungan Analisis Korelasi Non Parametrik Dalam Lama Penggunaan Aplikasi Tiktok Mahasiswa Dengan Tingkat Produktivitas Akademik Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 78–84. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13864657>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Turi, Ed.). Gava Media.
- Haryani, R. (2022). Eksistensi Kebijakan Daerah yang Demokratis Dalam Sistem Pemerintahan Bersih Bebas dari KKN. *Justice Voice*, 1(1), 23–34. <https://doi.org/10.37893/jv.v1i1.38>

- Hasan, V. M. (2022). Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Avicenna: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 1(1), 35–42.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik* (D. P. Sari, Ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hidayat, R., & Rusli. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima. *DIMENSI*, 10(2), 425–438. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Ibrahim, M., Yusheng, K., & Adam, D. R. (2022). Linking Service Innovation to Organisational Performance: Mediating Role of Employee Productivity and Job Satisfaction. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 13(1), 1–16. <https://doi.org/10.4018/IJSSMET.295558>
- Ikeanyibe, O. M., Eze Ori, O., & Okoye, A. E. (2017). Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria. In *Cogent Social Sciences* (Vol. 3, Issue 1). Cogent OA. <https://doi.org/10.1080/23311886.2017.1316916>
- Ismoyo, T. Y. (2018). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak*. Universitas Brawijaya.
- Jenhaug, L. M. (2020). Employees' resistance to users' ideas in public service innovation. *Australian Journal of Public Administration*, 79(4), 444–461. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12415>
- Josinta, & Hakim, A. R. (2025). Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib. *JMP: Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 2(2), 298–307.
- Karlina, L., Agussalim, M., & Angraeni, M. D. (2023). Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP). *Jurnal Matua*, 5(1), 29–44.
- Kasemin, K. (2016). *Paradigma Teori Komunikasi dan Paradigma Penelitian Komunikasi*. Media Nusa Creative.
- KemenPANRB. (2023, June 19). *Ukur Dampak Keberadaan, Kementerian PANRB Lakukan Monev Penyelenggaraan MPP*. KemenPANRB.
- KemenPAN-RB. (2024a). *Lembar Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kab. Klaten Tahun 2024*.
- KemenPAN-RB. (2024b, June 24). *Menteri PANRB Resmikan Mal Pelayanan Publik Baru, Kini Ada 206 Se-Indonesia*. KemenPAN-RB.

- Khairunnisa, N., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2024). Implementasi Kebijakan Smart City Madani Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 17(2), 562–585.
- Khasanah, S. U., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Si D’Nok terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1.
- Kiumarsi, S., Jayaraman, K., & Isa, S. M. (2015). Service Quality and Innovation in Malaysian Post Offices: An Empirical Study. *Global Business and Organizational Excellence*, 35(1), 55–66. <https://doi.org/10.1002/joe.21645>
- Kristanti, R., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2023). Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 592–608.
- Kundhara, A. (2025, March 18). *Sejumlah Kios Pelayanan OPD di Mall Pelayanan Publik Bontang Tutup, Wawali Agus Haris Bakal Beri Peringatan*. Kaltimpost.Id.
- Kurti, S., & Kina, K. (2024). Citizen Satisfaction’s Determinants with the Integrated Public Services Quality Provided by One-Stop-Shop. A Case from a Western Balkan Country. *Public Policy and Administration*, 23(3), 369–381. <https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.23.3.31953>
- Laia, F. J., Hulu, F., Lahagu, P., & Bate’e, M. M. (2025). Analisis Penerapan Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan. *YUME: Journal of Management*, 8(1), 790–798.
- Lailin, U. R., Haryanti, N., & Ardiansyah, R. S. (2024). Peran Administrasi Publik Dan Komunikasi Publik Dalam Membangun Kolaborasi Antara Kelompok Masyarakat (Pokmas Mulya Abadi) Dan Pemerintah Guna Pembangunan Kelurahan. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 215–232. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1634>
- Lestari, H., & Santoso, R. S. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP UNDIP.
- Lestari, V. O., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 118–123.
- Lintjewas, D. D. Y., Mamentu, M., & Kawung, E. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Society: Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 2(20), 64–80.
- Lisan, P., Hosnaidah, & Ismail, I. (2024). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi* (M. H. Maruapey, Ed.). Penerbit Karya Bakti Makmur (KBM) Indonesia.

- Mahpudin. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Maleke, E., Warouw, D., & Lesnussa, R. (2018). Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 7(4).
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Manurung, A. S., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 47–57.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management, Twelfth Edition* (12th ed.). Thomson South-Western.
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133–139.
- Mirojialtim, A. W., & Umar, Z. (2024). Sosialisasi Kerusakan Mesin Print Antrian Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasundan Kota Samarinda Tahun 2024. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 5(4), 6393–6399. <https://doi.org/https://badge.dimensions.ai/details/doi/10.55338/jpkmn.v5i4.4764?domain=https://ejournal.sisfokomtek.org>
- Mukhid, A. (2021). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (S. R. Wahyuningrum, Ed.). CV. Jakad Media Publishing.
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance Innovation: One-Stop Integrated Service To Enhance Quality Service and Public Satisfaction. *TERUM: Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1), 40–60. <https://doi.org/10.2307/26976574>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9, 198–210.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah, Ed.). UMSIDA Press.
- Mustakim, R., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2023). Analisis Implementasi Responsive Governance Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin Melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO). *E-Journal UNDIP*.

- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., Latumahina, J., Purnomo, M. W., & Zede, V. A. (2021). *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*. Media Sains Indonesia.
- Nirmala, K. O., Mardhiyya, N. Z., Khikmah, M. N., Purwita, L., & Amrullah, M. F. (2023). Analisis Mobilitas Penduduk di Kota Bekasi. *Prosiding Seminar Nasional FISIP UNNES*, 186–191.
- Nurfitriani. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan* (A. D. Ilmi, Ed.). Cendekia Publisher.
- Nurmalah, R., Laksana, M. W., & Winata, H. M. (2024). Pengaruh Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI Terhadap Kualitas Pelayanan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 137–149. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16859>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. SIBUKU MEDIA. www.sibuku.com
- Ombudsman RI. (2020a). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020*.
- Ombudsman RI. (2020b, February 24). *Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2021). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021*.
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022*.
- Ombudsman RI. (2023a). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*.
- Ombudsman RI. (2023b, July 25). *Menilik Mal Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id.
- Ombudsman RI. (2025, January 22). *Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat*. Ombudsman.Go.Id.
- Pajrani, F. A., Taufik, & Makmur, M. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *TPA: Trajectories of Public Administration*, 2(1), 68–80. <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media, Ed.). Tahta Media Group.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi Publik*. Eureka Media Aksara.

- Pemerintah Kabupaten Klaten. (2021). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Klaten Tahun 2021-2026*. Pemerintah Kabupaten Klaten.
- Pemprov Jawa Tengah. (2022, November 22). *Luncurkan MPP ke-19 di Jawa Tengah, Ganjar: Mudah-mudahan Orang Datang Juga Senang*. Jatengprov.Go.Id.
- Pida, D. F., Aini, K. N., & Putri, C. A. (2025). Dampak Urbanisasi terhadap Perkembangan Kota di Indonesia: Tinjauan dari Aspek Ekonomi Pembangunan. *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 226–238. <https://doi.org/10.62383/wissen.v3i1.562>
- Posangi, H. A., Lengkong, F., & Dengo, S. (2020). Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati, Eds.). PT Remaja Rosdakarya. www.rosda.co.id
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 760–781. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6196>
- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Pruyn, A., & Smidts, A. (1998). Effects of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures. *International Journal of Research in Marketing*, 15, 321–334.
- Rahayu, F. I., Noor, M., & Amini, M. J. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18–25.
- Rahayu, S. (2024). Pengaruh Inovasi SIPILA terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(1). <https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2399>
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, XVII(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>

- Ratna, Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Co-Management*, 4, 680–687.
- Robbi, Parawu, H. E., & Tahir, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *DINAMIKA GOVERNANCE: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 202–209.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior, 15th Edition* (15th ed.). Pearson.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA Press.
- Roflin, E., Rohana, & Riana, F. (2022). *Analisis Korelasi dan Regresi* (M. Nasrudin, Ed.). Penerbit NEM.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations, 5th Edition* (5th ed.). Free Press.
- Roqim, Y. R. N., Djumiarti, T., & Dwimawanti, I. H. (2023). *Analisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Sabaria, Mardhalena, A., & Triyono, J. (2019). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(4), 1–18. <http://jurmafis.untan.ac.id>; <http://jurnal.fisipuntan.org>
- Saguni, D. S., Widyawati, & Djabbari, M. H. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, XIX(1), 146–164. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136>
- Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5” di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 34–51. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati, Ed.). Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Said, M., & Cahyasari, E. (2023). Mengukur Kualitas Pelayanan Berbasis Preferensi Masyarakat pada Pemerintahan Daerah Berwilayah Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 9(2), 88–99.
- Sajidah, R. K., Sukmapryandhika, D., & Wulandari, W. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. *Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(1). <https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2615>

- Sakawati, H., Widyawati, & Sulmiah. (2024). Organizational Culture and Service Innovation on Service Effectiveness in The Public Service Mall of Maros District. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1), 21–46.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>
- Sari, F. J., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bukittinggi. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(4), 754–765.
- Sari, M., Hapsa, & Rizal, D. (2021). *Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi*. Universitas Jambi.
- Sari, M., Rachman, H., Juli Astuti, N., Win Afgani, M., & Abdullah Siroj, R. (2023). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 10–16. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>
- Sarjana, K., Kurniawan, E., Lu'Luilmaknun, U., & Kertiyani, N. M. I. (2023). Analysis of Pre-Service Teacher's Performance Viewed by Creativity and Self-Regulated Learning. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 9(1), 234–243. <https://doi.org/10.33394/jk.v9i1.6467>
- Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>
- Satibi, I. (2023). *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritis dan Empirik*. UNPAS PRESS.
- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x>
- Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara. *Journal of Management & Public Policy*, 13(2), 56–71. www.fisip.undip.ac.id

- Setiadi, R. J., & Subowo, A. (2025). Dynamic Governance dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2, 698–715. <https://fisip.undip.ac.id>
- Setiawati, I. E., & Andayani, F. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah "Neo Politea" FISIP Universitas Al-Ghifarii*, 1(2), 30–41.
- Shukla, S. (2020). *Concept of Population and Sample*. <https://www.researchgate.net/publication/346426707>
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–11.
- Sitepu, F. A. (2025). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Binjai Kabupaten Langkat*. Universitas Medan Area.
- Sudiantini, D. (2020). *Leaders and Culture - Bagaimana Strategi Meningkatkan Kinerja Layanan Publik*. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam, Eds.). UMSIDA Press.
- Sulmiah, Sukri, A. R. I., Sukawati, H., & Widyawati. (2022). KUCATA'KI: An Innovation of Population Administration Services in Makassar City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 12(1), 109–115. <http://ojs.unm.ac.id/iap>
- Suryaningrum, F. Z. (2023). *Hubungan Efikasi Diri dan Kejadian Depresi pada Lansia dengan Penyakit Kronis di Panti Wredha Harapan Ibu Kota Semarang*. Universitas Widya Husada Semarang.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Sumatera. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Syafitri, R. A., & Subowo, A. (2025). Hubungan Sistem Informasi Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang. *NOVA IDEA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 223–238.
- Tara, M. F. R., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Analisis Determinan Efektivitas Organisasi Kecamatan Kramat Jati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Pers.

- Tsaur, S. H., & Tang, W. H. (2013). The burden of esthetic labor on front-line employees in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 19–27. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.010>
- Ulya, K., & Purnaweni, H. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 1195–1212.
- Umam, U., & Adiarto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165. <http://jurnal.abulyatama.ac.id/humaniora>
- Umar, I. M. (2023). *Inovasi Pelayanan Administrasi Pertanahan Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (Larasita) di Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Violin, V., Basalamah, I., Awaluddin, Sardi, & Sumarni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Cabang Lion Air di Jakarta. *Economics and Digital Business Review*, 3(1), 72–7184. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i1.118>
- Wahyuningsih, R., Sudarmanto, K., & Soegianto, S. (2023). Maladministrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Juridisch*, 1(2), 99–115. <http://journal.usm.ac.id/index.php/juridisch>
- Widowati, N., & Herawati, R. (2021). *Manajemen Publik*. UNDIP PRESS SEMARANG.
- Yani, Usman, & Sudarmi. (2023). Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada KUA Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(5), 1127–1143. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Yulianti, D. (2020). *Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan (Studi Kasus pada PT. Idola Insani Bandung)*. Universitas Sangga Buana YPKP.
- Yulianti, Y., & Qomariah, S. (2025). Indeks Pembangunan Manusia Ilmu Pengetahuan. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan*, 5(1), 190–200.
- Yunita, A. R., & Oktariyanda, T. A. (2024). Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-PAK LADI) di Desa Cangkringmalang Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan. *Publika*, 12(1), 33–48.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Edisi Pertama). KENCANA.

- Zhou, J., & Ujang, N. (2024). An Analysis of Pedestrian Preferences for Wayfinding Signage in Urban Settings: Evidence from Nanning, China. *Buildings*, 14(9), 2986. <https://doi.org/10.3390/buildings14092986>
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Beki, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 13(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>
- Zulkifli. (2020). Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 68–89.