

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262-277.
- Aisyah, J. N., Aulia, M., A'yuni, Q., & Mu'alimin. (2024). Perencanaan strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi. *JMPAI: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 2(3), 147-155.
- ALIANSI. (2025). Strategi pengelolaan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat Kota Bengkulu. *ALIANSI – Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2(1).
- Apriyani et al. (2022). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang.
- Asrof, S., Irwansyah, I., & Fahrudin, F. (2025). Efektivitas penerapan Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah daerah Kabupaten Dompu. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 4(3), 1468-1480. <https://doi.org/10.59086/jam.v4i3.1088>
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1990). *Introduction to qualitative research methods*. New York: John Wiley & Sons.
- Datamora, S., & Malau, H. (2020). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136-142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Difinubun, S. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Merauke pada era new normal. *JAKD (Jurnal Administrasi Karya Dharma)*, 1(1).
- Diyannah. (2022). Penerapan metode SERVQUAL sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di Balai Desa Dukunanyar. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(4). <https://doi.org/10.32672/jse.v7i4.4868>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grobogan, P. K. (2024). *Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2024 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Tahun 2025*. Purwodadi: Pemerintah Kabupaten Grobogan.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah, D. M., Damayanti, F. D., & Fahlevi, M. Z. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dan strategi perencanaan untuk meningkatkannya. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara. (2025). Implementasi tata kelola pemerintahan yang baik melalui transformasi digital dan kerja sama antar lembaga. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, 2(4), 278-294.
- Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi. (2022). Analisis SERVQUAL pengukuran tingkat kualitas layanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, VII (1), 45-52.
- Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis. (2024). Analisis implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(4), 964-973.
- Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial. (2025). Evaluasi kualitas aplikasi pelayanan publik menggunakan teori SERVQUAL. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- Jurnal PKM Manajemen Bisnis. (2025). Strategi inovatif dalam pelayanan publik: Mengintegrasikan teknologi informasi. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1).
- Jurnal Professional. (2025). E-Government dan pelayanan publik berkualitas. *Jurnal Professional*, 12(1), 281-288.
- Jurnal Sosial dan Teknologi. (2025). Digital governance: Studi kasus digitalisasi pelayanan publik terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 5(1).
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode SERVQUAL (Service Quality): Studi kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1-8. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan model SERVQUAL untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*. <https://journal.unnes.ac.id/sju/eeaj/article/view/39481>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian: Skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pemerintah Kabupaten Grobogan. (2023). *Laporan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan*. Purwodadi: DPMPTSP Kabupaten Grobogan.
- Rahmanshany. (2023). Efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.
- Razali, M. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Rejeki & Andari. (2022). Public Service Malls as a solution in improving the quality of public services in Indonesia.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan model SERVQUAL (Service Quality) dalam pelayanan publik: Studi kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845-860. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Salma. (2022). Kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*.

- Sangaji. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju efisiensi digital di era administrasi modern. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54-70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Umam, U., & A. 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). <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan. (2024). *Kabupaten Grobogan dalam angka 2024*. Purwodadi: BPS Kabupaten Grobogan.
- Hunger, J. D., & Wheelen, T. L. (2012). *Strategic management and business policy: Toward global sustainability* (13th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu* (Edisi Ketiga). Yogyakarta: Gava Media.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Pemerintah Kabupaten Grobogan. (2025). *Peraturan Bupati Grobogan Nomor 42 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Daerah*. Purwodadi: Pemerintah Kabupaten Grobogan.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen strategik* (Edisi Kesepuluh). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Edisi Keenam). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2015). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori dan aplikasi* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahab, S. A. (2016). *Analisis kebijakan: Dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.