

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*. Literasi Hukum, 3(2), 10–17. <https://doi.org/10.31002/LH.V3I2.1977>.
- Aneta, A., Soleman, E., & Kamuli, S. (2020). *The Effectiveness of Online-Based Licensing Services at The Capital Investment and Integrated One-Stop Services (DPM-PTSP) in The Fourth Industrial Revolution*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 10(1), 143.
- Baria, Khaerul. (2019). *Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- BPS Kabupaten Semarang. (2026). *Kabupaten Semarang Dalam Angka Semarang Regency in Figures 2026*. BPS Kabupaten Semarang.
- Dewi, A. K. (2022). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sipto Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah*. Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Dytihana, Z. A., Fahlevvi, M. R., & Zahrati, W. (2025). *Dari Birokrasi ke Efisiensi: Pengaruh Kualitas Layanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Daerah: Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru*. Jurnal Bina Praja, 17(2).
- Eko Saputro, H. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Professional FIS UNIVED V.
- Fauzi, Budi Setiawati, dan Siti Arbayah. (2023). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Barito Timur*. JAPB: Volume 6 Nomor 1, 2023, ISSN : 2723-0937.
- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). *The effect of service quality on community satisfaction of public service mall users in Sidoarjo regency*. Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal), 12(1), 1-10.
- Fitri Rahmadana, M., Tentrem Mawati, A., Siagian, N., Refelino, J., Siagian, V., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, Ed.; 1st ed.
- Firdausijah, R. T., Alaslan, A., Mustanir, A., Abdurohim, Sunariyanto, Fauzan, R., Sagena, U., & Amame, A. P. O. (2023). *Manajemen Sektor Publik* (M. P. Ari Yanto (ed.)). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- <https://simaspulkam.semarangkab.go.id/>
- <https://repository.stiedewantara.ac.id/2004/4/BAB%20II.pdf>
- Idntimes.com. (2024, 25 Juli). 13 Pengertian Administrasi Publik Menurut Para Ahli. Diakses pada 5 November 2024, dari <https://www.idntimes.com/life/education/seo-intern/pengertian-administrasi-publik-menurut-para-ahli-serta-ciri-cirinya>
- Indarja, U. S. H., Susanto, S. N., & Wibawa, K. C. S. *Public Service Mall as an Effort to Improve Public Service Quality in Semarang City*.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kismartini, & Yusuf, I. M. (2023). *Buku Ajar Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik*. DEEPUBLISH.

- Kurniawan, N. (2023). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batanghari*. Doctoral dissertation, IPDN.
- Kurniawan, Taufik. (2017). *Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Lekkass.
- Lathifah, F. N. (2022). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Sicantik Cloud Di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah*. Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). *Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo*. Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram, 6(2), 528-551.
- Maharani, B. B. (2023). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Oss-Rba Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Indramayu*.
- Mahdy, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (SI IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review, 12(4), 230-245.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nisak, Izzatun dan Diana Hertati. (2024). *Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 5. No. 2. (2024), hlm 440-452, ISSN Online: 2716-0777.
- Nurhayati, S., Buchari, R. A., & Ismanto, S. U. (2024). *Service Innovation At Public Service Malls In Improving The Quality Of Public Services In Bandung City*. Journal of Governance, 9(2), 12-36.
- Peraturan Bupati Nomor 96 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- PERMENPAN RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Rachmat, R. (2024). *The quality of licensing services: an analysis of the impact of leadership and communication on the effectiveness of licensing services in Indonesia*. JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia), 10(3), 315-324.
- Rahayu, A. Y. S., Rahmayanti, K. P., Mahendra, W., & Afra, S. A. (2022). *Performance Evaluation of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard*. Policy & Governance Review, 6(2), 123-140.
- Rahayu, H., Rowa, H., & Sartika, I. (2025). *Effectiveness of Public Service Malls in Depok City, West Java Province*. INFOKUM, 13(04), 1306-1324.
- Rahman, M., & Muluk, K. (n.d.). *Inovasi dalam Paradigma Administrasi Publik Daftar Isi*. 1–47.

- Rejeki, P. W. A. (2022). *Public Service Malls As A Solution In Improving The Quality Of Public Services In Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 19(2), 215-225.
- Riski, D. Y. A., Yuningsih, T., & Herawati, A. R. (2023). *Implementation of Public Service Malls (MPP) in Improving One Stop Integrated Services (PTSP) in Rembang Regency*. Jurnal Public Policy, 9(4), 298-304.
- Saleh, S. (2023). *Mengenal Penelitian Kualitatif: Panduan bagi Peneliti Pemula*. Agma.
- Salsabila, G., Aviyanti, S. B. N., & Heryanto, Y. (2025). *The Public Service: Innovation, Public Service Mall, Improving Public Services, Cirebon Regency*. Jurnal Polisci, 3(1), 42-53.
- Sanjaya, I. W. K., Astina, M. A., Muliadisa, I. K., Asmawih, A., & Purnamasari, M. (2023). *Analisis Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Pada Departemen Front Office Guna Peningkatan Kepuasan Pelanggan Di Harris Hotel Denpasar*. Jurnal Manajemen Dirgantara, 16(1), 213–220. <https://doi.org/10.56521/MANAJEMEN-DIRGANTARA.V16I1.915>
- Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu Di Kabupaten Jepara*. Journal of Public Policy and Management Review, 13(2), 56-71.
- Sri, L. F. (2024). *Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik)*. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Lembaga PPM dan Penerbit Erlangga.
- Suryana, O. H. A. N. (2018). *Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole Of Government (WoG) dan Implementasi E-Government di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian, 1(2), 48-67.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Waruwu, J. K. Y. (2022). *Rehabilitasi Dan Perlindungan Skripsi Oleh : Juli Krisna Yanti Waruwu Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Jaminan Sosial Dinas Sosial , Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area OLEH : JULI KRIS*.
- Wibawa, Samodra dkk. (2021). *Pengantar Manajemen Publik*. Depok: CV. Khalifah Mediatama.
- Widiyaningrum, Widdy Yuspita. (2022). *Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung*. Bandung: Universitas Bale Bandung. Jurnal JISIPOIL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Volume 6, Nomor 3, November 2022 (57-68), P-ISSN 2087-4742).
- Yahya, Afif Syarifudin dan Arib Zhafran Amzan. (2022). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Melalui Program Papa Joss Di Kabupaten Padang Pariaman*. Jurnal Studi Kepemerintahan, Vol. 5 No. 2 Bulan September Tahun 2022, P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836.

Yanti, Fiona Dwi, Novi Winarti, dan Ryan Anggria Pratama. (2024). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam Tahun 2022*. Jurnal Center Indonesia, Vol. 1 No. 1 Edisi Januari 2024, E.ISSN.3032-2472.