

DAFTAR PUSTAKA

- Arsalim. (2014). *Opini Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Kendari: Suara Kendari.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan. 2024. *Kabupaten Lamongan Dalam Angka, Lamongan Regency in Figures 2024*. Lamongan: BPS Kabupaten Lamongan.
- Biro Organisasi Jatim. (2020). Meninjau Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://ro-organisasi.jatimprov.go.id/news/detail/134-meninjau-mall-pelayanan-publik-mpp-kabupaten-lamongan.html>.
- BPK.go.id. (2021, 9 Februari). Mal Pelayanan Publik Lamongan Siap Diresmikan Menteri Tjahjo Secara Virtual.
- Creswell dalam J.R. Raco. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan*. PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta. 2010, hal.49.
- DPMPTSP.Lamongankab.id. (2022, 18 Maret). Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. United Kingdom: Princeton University Press.
- Hendroyono, Agus. (2005). *Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery*. Jakarta, Bumi Aksara.
- John W. Creswell. *Research Design Pendekatan Kualitatif, dan Mixed*. Pustaka Belajar, Yogyakarta. 2016, hal.217.
- Kemenag Jawa Timur. (2020). Mal Pelayanan Publik Lamongan Mulai Dioperasikan. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://jatim.kemenag.go.id/berita/521322/index.html>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lamongan, P.K. (2019). *Kabupaten Lamongan*. <https://www.lamongankab.go.id/>
- Lexy J. Moleong, M.A. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Hlm.248.
- Mansoor, M. (2021). Citizens' Trust In Government As A Function Of Good Governance And Government Agency's Provision Of Quality Information On Social

- Media During COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101597.
- Maunde, R., Posumah, J., & Kolondam, H. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat dalam Penanggulangan Covid-19 di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99).
- MPP Kabupaten Lamongan. Instansi MPP. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://mpp.lamongankab.go.id/instansi>.
- MPP Kabupaten Lamongan. Jenis Layanan MPP. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://mpp.lamongankab.go.id/layanan>.
- MPP Kabupaten Lamongan. Fasilitas MPP. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://mpp.lamongankab.go.id/galeri>.
- Musyafaah, N. L., & Wijaya, A. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan Dalam Perspektif Fikih Siyasa. *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 10(2), 251–274.
- PANRB. (2020). Mal Pelayanan Publik Lamongan Siap Diresmikan Menteri Tjahjo Secara Virtual. Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-lamongan-siap-diresmikan-menteri-tjahjo-secara-virtual>.
- Peraturan Bupati Lamongan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- Sarlito W Sarwono, Pengantar Psikologi Umum, (Jakarta: Rajawali Pers, 2002), 94.
- Septiana, A. R., Bormasa, M. F., Alalsan, A., Mustanir, A., Wandan, H., Razak, M. R. R., ... & Seran, D. A. N. (2023). Kebijakan Publik: Teori, Formulasi Dan Aplikasi. *Global Eksekutif Technology*.
- Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2022). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 18(3), 397-418
- Swastika, Rachma. (2005). *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Thomas, R. (2021). Analysing systemic administrative justice failures: explanatory factors and prospects for future research. *Journal of social welfare and family law*, 43(3), 339-363.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untung Dwi Hartanto. *Asas Desentralisasi dan Tugas Pembantuan Dalam UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Masalah-Masalah Hukum. 2011, hal.203.

Wibawa, Samodra dkk. 2018. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Winarno Budi, 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Prose, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Caps.

Yanto. M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan. *Jpim (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 3(2).

Yukiza, A. K., & Sukmana, H. (2022). The Qualit Of Population Administration Services In The Tanggulangin District Of The Sidoarjo Province. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 20(02), 230-242.

Yullia Agustin, & Adiati Trihastuti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan). *Journal Of Student Research*, 1(2), 248-263.