# **DAFTAR PUSTAKA**

I Dewa Gede Soni Aryawan ATD, M. E. S. (2020). *Mal pelayanan publik dan standar pelayanan publik*.

Nurmandi, A., Khozin, M., & Salahudin. (2018). *Pelayanan Sektor Publik*. University press, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Rohayatin, T., & Setiawan, A. (2015). *Pemodelan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi.* Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, V No 5.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Memberikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan*. Amerika Serikat.

Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).

Setianingrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*.

Nawawi, H. K. A. (2020). *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. 1–123.

Ainun Nafisah, & Siti Marwiyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Niara*, *15*(3), 507–513. https://doi.org/10.31849/niara.v15i3.10832

Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, *1*, 34–46. https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327

Khusna, K. (2017). Pengembangan Dimensi Empati sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gubeng Surabaya. *Matra Pembaruan*, *1*(3), 177–188. https://doi.org/10.21787/mp.1.3.2017.177-188

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu …*, *11*, 101–112. https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285

Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Yogyakarta Press*. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\_PENELITIAN\_KUALITAIF.docx

Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik ( Mpp ) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu ( Dpmptsp ) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di. *Jurnal JISIPOL*, *6*(November), 57–68.

Zunaidi, A., Sulistyowati, S., & Maghfiroh, F. L. (2022). Pelatihan Analisa Data Penelitian Qualitative Menggunakan N-Vivo dalam Upaya Meningkatkan Kapasitas Research dan Literasi Digital Dosen di Era Pandemi Covid19. *Komatika: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(1), 01–06. https://doi.org/10.34148/komatika.v2i1.455

Suripto. (2023). *Program Aplikasi New NVivo Untuk Analisis Penelitian Kualitatif*.

Tri Priyatni, E., Wilujeng Suryani, A., Fachrunnisa, R., Supriyanto, A., & Zakaria, I. (2020). *Pemanfaatan N-Vivo dalam Penelitian Kualitatif*.

*14 MPP Diresmikan, Menteri PANRB: Ayo Layani Publik Lebih Baik!* (2023). MENPANRB. https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/14-mpp-diresmikan-menteri-panrb-ayo-layani-publik-lebih-baik

Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).

Ainun Nafisah, & Siti Marwiyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Niara*, *15*(3), 507–513. https://doi.org/10.31849/niara.v15i3.10832

Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). *RESUME: INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA*. 1–20.

*Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes*. (2024a). https://brebeskab.bps.go.id/statictable/2016/04/05/24/nama-dan-panjang-sungai-yang-melintas-.html

*Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes*. (2024b). https://brebeskab.bps.go.id/statictable/2022/03/17/2049/jumlah-desa-kelurahan-menurut-kecamatan-di-kabupaten-brebes-2017-2021-.html

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Memberikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan*. Amerika Serikat.

*Dindukcapil Kab. Brebes*. (2023). http://dindukcapil.brebeskab.go.id/data/jumlah-penduduk/semester-1-2023

Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, *1*, 34–46. https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2327

I Dewa Gede Soni Aryawan ATD, M. E. S. (2020). *Mal pelayanan publik dan standar pelayanan publik*.

Imaniar, D. (2023). Implementasi Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, *13*(1), 1–7. https://doi.org/10.38156/gjkmp.v13i1.129

Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Bphn.Go.Id.

*Jateng Sudah Miliki 28 MPP, Ganjar Dorong Naik ke Level Digital*. (2023). Jatengprov. https://jatengprov.go.id/publik/jateng-sudah-miliki-28-mpp-ganjar-dorong-naik-ke-level-digital/

Khusna, K. (2017). Pengembangan Dimensi Empati sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gubeng Surabaya. *Matra Pembaruan*, *1*(3), 177–188. https://doi.org/10.21787/mp.1.3.2017.177-188

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu …*, *11*, 101–112. https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285

Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Yogyakarta Press*. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\_PENELITIAN\_KUALITAIF.docx

Nawawi, H. K. A. (2020). *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. 1–123.

Nurmandi, A., Khozin, M., & Salahudin. (2018). *Pelayanan Sektor Publik*. University press, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pahlevi, A., & Jati, D. (2023). Blue Ocean Strategy Dalam Upaya Pemetaan Segmentasi Pasar Pada Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Parameter*, *8*(1), 57–66. https://doi.org/10.37751/parameter.v8i1.234

*Peraturan Bupati Brebes Nomor 41 Tahun 2022 Tentang Mal Pelayanan Publik*. (2022).

PermenPANRB No. 92 Tahun 2021. (2021). PermenPANRB No. 92 Tahun 2021. *PermenPANRB No. 92 Tahun 2021 Ttg Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*, *151*(2), 10–17.

Puspita Sari, R., & Yayuk Sri Rahayu, A. (2021). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, *10*(1), 218–229. https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4300

Ridwan, J., & Sodik Sudrajat, A. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendekia.

Rohayatin, T., & Setiawan, A. (2015). PEMODELAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA CIMAHI. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, *V No 5*.

Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (Mpp) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila Dan Kewarganegaraan*, *10*(1), 01–10. https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379

Setianingrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*.

*SK Pengelola MPP Brebes*. (2023).

Stella Aldina, R., & Hidayat, B. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta*. *22*(2).

Suripto. (2023). *Program Aplikasi New NVivo Untuk Analisis Penelitian Kualitatif*.

Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, *2*(2), 189–205. https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870

Trifira, S., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Social and Policy Issues*, *2*, 108–112. https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.50

Vaelovexsia, T. (2022). *KUALITAS PELAYANAN TERPADU PADA PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUMAS*. 1–10.

*Website MPP Kab. Brebes*. (2024). https://mpp.brebeskab.go.id/

*Website Pemerintah Kabupaten Brebes*. (2024). https://brebeskab.go.id/index.php/pages/sejarah

Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik ( Mpp ) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu ( Dpmptsp ) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di. *Jurnal JISIPOL*, *6*(November), 57–68.

Zunaidi, A., Sulistyowati, S., & Maghfiroh, F. L. (2022). Pelatihan Analisa Data Penelitian Qualitative Menggunakan N-Vivo dalam Upaya Meningkatkan Kapasitas Research dan Literasi Digital Dosen di Era Pandemi Covid19. *Komatika: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(1), 01–06. https://doi.org/10.34148/komatika.v2i1.455

**Lampiran 1. Instumen Wawancara**

**MODEL PELAYANAN TERPADU MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KABUPATEN BREBES TAHUN 2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Teori** | **Indikator** | **Sub Indikator** | **Pertanyaan** |
| Peraturan Bupati Brebes No. 41 Tahun 2022 | 1. Keterpaduan | Integrasi layanan | 1. Bagaimana bapak/ibu mendefinisikan keterpaduan dalam mal pelayan publik ? 2. Bagaimana mal pelayanan publik dapat memastikan bahwa berbagai layanan yang disediakan di dalamnya berintegrasi dengan baik, sehingga memberikan kemudahkan bagi pengguna? 3. Bagaimana peran teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan keterpaduan dalam mal pelayanan publik? |
| 2. Akuntabilitas | Standar Pelayanan | 1. Bagaimana manajemen mal pelayanan publik untuk memastikan bahwa petugas pelayanan bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawab mereka ? 2. Bagaimana mal pelayanan publik mengukur dan mengevaluasi kinerja pegawainya terhadap standar pelayanan publik? 3. Apakah ada sistem pelaporan atau mekanisme umpan balik dari masyarakat untuk menilai akuntabilitas mal pelayanan publik ini? |
| 1. Aksesbilitas | Akses Layanan | 1. Bagaimana mal pelayanan publik memastikan aksesibilitas bagi semua pengunjung, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus atau disabilitas? 2. Apakah fasilitas dan layanan yang disediakan mal pelayanan publik dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat? 3. Apakah mal pelayanan publik memiliki petugas atau staf yang terlatih untuk membantu pengunjung dengan kebutuhan khusus, seperti orang dengan disabilitas atau lansia, dalam mengakses fasilitas dan layanan? |
| 1. Kenyamanan | Tingkat Kenyamanan | 1. Apakah penataan ruang di mal pelayanan publik sudah terlihat rapih dan bersih ? 2. Apakah fasilitas yang diberikan mal pelayanan publik membuat nyaman dalam pelayanan ? 3. Apa yang menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan tingkat kenyamanan pengunjung dalam mal pelayanan publik? |
|  | 1. Bebas dari pungutan liar | Kebijakan pungli | 1. Apakah semua jenis layanan di mal pelayanan publik tidak dipungut biaya/ gratis ? 2. Bagaimana kebijakan atau langkah-langkah yang telah diambil untuk memastikan bahwa mal pelayanan publik bebas dari pungutan liar ? 3. Apa tindakan yang dapat diambil terhadap penyedia layanan yang terbukti terlibat dalam pungutan liar ? |
| Berry et al., (1990) | 1. Dimensi Empati | Kepuasan pelanggan | 1. Apakah petugas pelayanan mendahulukan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi? 2. Apakah petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan santun ? 3. Apakah petugas pelayanan tidak diskriminatif dalam melayani pelanggan? |

**Lampiran 2. Dokumentasi**

****

****

****





****



