

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi implementasi kebijakan mal pelayanan publik di kabupaten purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 03(1), 1–15.
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/62/54>
- Antara News. (2023). *Pelayanan Disdukcapil Kota Lhokseumawe terganggu, ini penyebabnya*. Diakses 9 Mei 206 <https://aceh.antaranews.com/berita/337233/pelayanan-disdukcapil-kota-lhokseumawe-terganggu-ini-penyebabnya?page=all>
- Bappeda.(2025). Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kota Lhokseumawe Tahun 2025-2045
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., Mashudi, I., Hasanah, N. U. R., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., & Waris, L. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif* (M. H. Yuliatr Novita (ed.)). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Fitri. (2025). Efektifitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.
- Ginting, I. E. B. (2025). *Pelayanan Publik di Indonesia Masih Terbelenggu Birokrasi yang Berbelit*. Suara Usu. <https://suarausu.or.id/pelayanan-publik-di-indonesia-masih-terbelenggu-birokrasi-yang-berbelit/>
- Hermana, D., Ulumudin, A., & Yudiardi, D. (2019). *Kebijakan Publik*. Universitas Garut.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*.
- Mendrofa, H. P., Supriadi, B., Yustiari, S. H., Lubis, A. F., & Khairunnisa, M. (2025). Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 537–545. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6811>
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Botutihe, M. I., Salihi, T. K., Aripin, I., & Sulhandi, M. F. (2025). Implementasi Reformasi Birokrasi Pada Tata Pelaksanaan Layanan Publik Di Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7009–7018. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9220>
- Muliani, B., & Tukiman. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan

- Publik Kabupaten Tulungagung : Sebuah Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–17.
- Multazam, & Sadad, A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir. *Cross-Border*, 5(2), 1057–1080.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Novetu, J. R., & Rahman, A. Z. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Melalui Importance Performance Analysis Di Kabupaten Rembang. *Nova Ideaea*, 1(4)(1), 167–186. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/nova_idea/article/view/49617
- Nursabina, E. (2025). Optimalisasi mal pelayanan publik (mpp) dalam meningkatkan pelayanan yang baik di mal pelayanan publik kota tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, 2(6), 190–200.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing bureaucracy: The five strategies for reinventing government*. Addison Wesley Pub.
- Ombudsman Republik Indonesia. (22 Januari 2025). *Jumlah Laporan yang masuk ke Ombudsman RI meningkat*. Diakses pada 17 Agustus 2025, https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat?TSPD_101_R0=08c103ecb4ab20008a2d5e970d723407c92b57f65752b6b85d771ba5f8886e36922e1bd113802e9108cfdb2ecf1430000fa5e82ab5f42fb89dfff959c63afdc4967cd9b82e426dce8ddb97a20408d5451c813846e67ce96cd0eb0de9aaa88832
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023, 14 Agustus). *Ombudsman terbitkan rekomendasi untuk Pemkot Lhokseumawe terkait ganti rugi warga*. Diakses pada 10 Mei 2026 *Ombudsman RI*. <https://ombudsman.go.id/news/r/-ombudsman-terbitkan-rekomendasi-untuk-pemkot-lhokseumawe-terkait-ganti-rugi-warga>
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)
- Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
- Peraturan Walikota Lhokseumawe Nomor 35 Tahun 2022
- Panjaitan, J. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1–11.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta CV.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.

- Pramusinto, A., Widaningrum, A., Novianto, A., Wicaksono, A., Susanto, E., Katangga, B. K. B., Purwanto, E. A., Yeremias, G. L. I. M. K. M. W. A. M. P. P. P. U. W. K., & Purbokusumo, Y. (2021). *Tinjauan Studi Manajemen dan Kebijakan Publik Di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. [http://repository.untag-smd.ac.id/375/1/EBOOK MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK-1.pdf](http://repository.untag-smd.ac.id/375/1/EBOOK%20MANAJEMEN%20PELAYANAN%20PUBLIK-1.pdf)
- Rizqiya, Y. S., Hanani, R., & Kismartini. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus Yusriana. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13, n, 1–13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/43311>
- Radio Republik Indonesia. (2025). Pemko Lhokseumawe Tingkatkan Pelayanan di MPP. Diakses 9 Mei 2026 <https://rri.co.id/lhokseumawe/regional/1681305/about.html>
- Steven, A. R., Sarjana, M. S. S. N. S. A. S. S., Pontoan, K. A., & R, I. S. A. R. H. H. A. K. A. S. Y. R. M. Y. (2022). *Manajemen Strategik*. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta,CV.
- Sukmawati, C., Murniati, Maisyura, Maryam, & Feri, M. (2022). Basic Health Services and Special Autonomy in North Aceh District. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Science, Political Science, and Humanities (ICoSPOLHUM 2021)*, 648(36), 21–31.
- Sukmawati, C., Murniati, Yunanda, R., Sakdiah, & Safrina. (2022). *P4GN Facilitation In North Aceh District (a Study on The Implementation of the Regulation of the Minister of Home Affairs No. 12 of 2019)*. 12.
- Serambi News. (2025). Kunjungi Mal Pelayanan Publik Kota Lhokseumawe, Haji Uma Dorong Peningkatan Layanan.Diakses 9 Mei 206 <https://aceh.tribunnews.com/2025/06/12/kunjungi-mall-pelayanan-publik-kota-lhokseumawe-haji-uma-dorong-peningkatan-layanan>
- Pemerintah Kota Lhokseumawe. (2026, 25 Januari). *Sekda Kota Lhokseumawe lakukan sidak ke Disdukcapil tindaklanjuti keluhan pelayanan publik*. Setdako Lhokseumawe. Diakses 9 Mei 2026 <https://setdako.lhokseumawekota.go.id/berita/read/sekda-kota-lhokseumawe-lakukan-sidak-ke-disdukcapil-tindaklanjuti-keluhan-pelayanan-publik-202601271769484539>
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI Bandung.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.
- Turmidzi, I., & Istianah. (2022). Implementasi Perencanaan Strategis Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah. *Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 5(2), 90–100.

- Umam, U., & Adianto. (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), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>
- Winengan. (2021). Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)