

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2022. "Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta Terobosan Untuk Pelayanan Publik Cepat, Mudah, Terjangkau Dan Nyaman." *Pusdiklat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi*, December 8.
- Admin. n.d. "Visi - Misi." *Dinas PM & PTSP Provinsi DKI Jakarta* .
- Apriyanto, and Iswadi. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif* . 1st ed. Yogyakarta : Wahana Resolusi .
- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. 2nd ed. Jakarta : Kencana
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11 (1): 21-32.
- Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik. 2019. *Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019*.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2022a. "Pelayanan Dan Perizinan Lainnya."
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2022b. "Pelayanan Dan Perizinan Lainnya." *Jakarta.Go.Id*, March 21.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2022c. "Perizinan Terpadu ." *Jakarta.Go.Id* .
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. n.d. "Tentang PTSP: Sejarah Singkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu." Retrieved April 13, 2022 (<https://pelayanan.jakarta.go.id/#tentang-ptsp>).
- Ginting, Lia Melanie, Elisa Susanti, and Asep Sumaryana. 2018. "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan Di Ukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat." 1(2):45–55.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* . edited by H. Abadi. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. 1st ed. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Indonesia. 2017. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman

- Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.” 1–30.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Jawa Timur : Unitomo Press.
- Jaya, I. Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata*. Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia .
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi* . Jakarta: Kencana.
- Kuncoro, Mudrajad. 2018. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. 1st ed. edited by R. Rauf. Bandung : CV. Indra Prahasta .
- Menpan.go.id. 2019. *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan* .
- Pemerintah Indonesia. 2009. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” 1–77.
- Pemerintah Indonesia. 2012. “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012.” 1–44.
- Pemerintah Indonesia. 2017. “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.” 1–30.
- Pemerintah Indonesia. 2022. “Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor e-0034 Tahun 2022.”
- Putra, Teddy Minahasa. 2019. *Pelayanan Publik Dan Ketahanan Nasional*. edited by C. Siboro, M. Adhithya, U. A. S. J, and M. Soleh. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia .
- Revida, Erika, Siti Aisyah, Anita Florance Pardede, Sukarman Purba, A. Nururrochman Hidayatulloh, Natasya Virginia Leuwol, Arfandi SN, Iskandar Kato, Marto Silalahi, and Sardjana Orba Manullang. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. edited by A. Karim and J. Simarmata. Yayasan Kita Menulis.
- Rohayatin, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, and Suranto. 2017. “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Pelanggaran Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintah.” *Jurnal Caraka Prabu* Volume 01(01):1–15.
- Sani, Abdul. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah.” 1(2):38–52.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, and Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya)*. 1st ed. edited by Q. Media. Porworejo, Pasuruan Jawa Timur : CV. Penerbit Qiara Media .

- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, Dan Implementasi)*. 1st ed. Jakarta : PT. Bumi Aksara .
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* . 1st ed. Jakarta : Kencana .
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 2nd ed. edited by Sutopo. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018a. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* . 1st ed. edited by S. B. Sartika and M. T. Multazam. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018b. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. 1st ed. edited by S. B. Sartika and M. T. Multazam. Sidoarjo, Jawa Timur : UMSIDA Press .
- Suriani, Ade, and Nolanda Adythyia. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Suyantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon*, 3 (2): 223-229.
- Umam, Ukrimatul, and Adianto. 2020. “Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.” *Jurnal Humaniora* 4(1):160–65.
- Yusuf, Mutri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.