



ISSN: 2723-4401

E-ISSN: 2746-4660

# Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu

Yorry Hardayani

<sup>1</sup> Departement Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science,  
University of Bengkulu

<sup>1</sup>E-mail [yhardayani@unib.ac.id](mailto:yhardayani@unib.ac.id)

## ARTICLE HISTORY

Received: March 01, 22

Revised: March 08, 22

Accepted: March 16, 22

Available online: April 27, 22

## KEYWORDS

*Organizational Culture, Responsibility and Human Resources*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia yang terdiri dari indikator profesionalisme aparat, tanggung jawab, kreatifitas dan variabel budaya organisasi yang terdiri dari indikator sikap perilaku yang dimiliki, nilai-nilai dominan, iklim, organisasi terhadap variabel responsivitas Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode survei eksplanatori pada aparat dan masyarakat dalam penyelenggaraan Mall Layanan Publik di kota Bengkulu. Pengumpulan data dilakukan dengan teknis observasi, koesioner dan dokumentasi terhadap responden. Hasil pengumpulan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan tabulasi silang, korelasi product moment, analisa regresi. Dari hasil penelitian menunjukkan adanya signifikansi yang kuat dari variabel sumber daya manusia dan variabel budaya organisasi terhadap responsivitas Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Dari dua variabel menunjukkan bahwa keduanya mempunyai tingkat keeratan hubungan yang sama terhadap variabel responsivitas pelayanan. Oleh karena itu agar responsivitas atau daya tanggap pemerintah dapat berjalan efektif maka perlu ditingkatkan kualitas sumber daya manusia dan diefektifkan budaya organisasi, sehingga dapat tercapai responsivitas pelayanan birokrasi yang dapat memuaskan keinginan masyarakat.

This is an open access article under the  
CC-BY-SA license



**ABSTRACT**

This study aims to analyze how much influence the variable quality of human resources which consists of indicators of apparatus professionalism, responsibility, creativity and organizational culture variables which consist of indicators of attitude, dominant values, climate, organization on the variables of responsiveness of Mall Operations. Public Service in Bengkulu City. This research was carried out using an explanatory survey method for the apparatus and the community in the implementation of the Public Service Mall in Bengkulu City. Data was collected by means of technical observations, questionnaires and documentation of the respondents. The results of data collection were then analyzed using cross tabulation, product moment correlation, and regression analysis. From the results of the study, it shows that there is a strong significance of the human resource variable and organizational culture variable on the responsiveness of the implementation of the Public Service Mall in Bengkulu City. The two variables indicate that both have the same level of close relationship to the service responsiveness variable. Therefore, so that the responsiveness or responsiveness of the government can run effectively, it is necessary to improve the quality of human resources and make organizational culture effective, so that bureaucratic service responsiveness can be achieved that can satisfy the wishes of the community.

## PENDAHULUAN

Inovasi sangat berperan penting bagi sebuah bentuk pelayanan yang diberikan bagi pemerintah, upaya upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi tentu saja sangat diharapkan bagi masyarakat demi tercapainya kesejahteraan masyarakat tersebut. *New Publik service* sangat memungkinkan masuknya inovasi inovasi baru yang berkaitan dengan pelayanan publik, *New Public Service* juga selalu berusaha mengikuti perkembangan zaman, sebagai contoh di era perkembangan industri 4.0 sebuah bentuk birokrasi menguapayakan adanya sistem yang efisien dengan bantuan teknologi digital dan juga bantuan internet, tidak hanya itu era ini juga mengenalkan kepada inovasi birokrasi satu pintu, contohnya seperti yang terjadi di Kota Bengkulu upaya peningkatan efektifitas pelayanan publik ini berupa adanya pembangunan infrastruktur “Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu” untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi serta pelayanan yang prima.

Namun, dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu memiliki beberapa tantangan. Ada beberapa tantangan dalam layanan elektronik, seperti yang diidentifikasi oleh Sheth & Sharma (2007) adalah: 1. Rendahnya penetrasi TIK terutama di negara-negara berkembang 2. Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2.8billion 3. Privasi karena munculnya berbagai jenis spyware 4. Karakteristik mengganggu layanan (misalnya berbasis telepon seluler) sebagai pelanggan mungkin tidak suka dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat dan di setiap tempat.

Apabila kendala-kendala tersebut tidak diatasi, maka akan membuat penyelenggaraan layanan publik menjadi buruk di mata masyarakat. Buruknya penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu yang demikian dapat menggambarkan kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat yang tidak memperhatikan *responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas*. Bagaimana kinerja birokrasi pemerintah Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat dianggap baik atau tidak sangat ditentukan oleh banyak faktor. Tetapi melihat konfigurasi personal yang ada dan keadaan yang berkenaan dengan birokratisasi yang ada penulis dapat mengidentifikasi adanya faktor sumber daya dan budaya organisasi. Sumber daya manusia yang kurang memadai serta struktur birokrasi yang ada diperkirakan akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang dijalankan. Sumber daya manusia memiliki kedekatan dengan pendidikan. Seperti diutarakan oleh Dwiyanto (2003:22) beberapa kabupaten dan kota menyadari bahwa otonomi daerah memerlukan kemampuan aparatur yang lebih baik dan melakukan investasi pada aparaturnya dengan memberikan beasiswa untuk menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Sekalipun pendapat ini tidak secara langsung akan mempengaruhi kinerja tetapi dapat diramalkan bahwa pendidikan yang tinggi cenderung membuka wawasan yang lebih luas akibatnya dapat membentuk kinerja yang lebih baik dalam pekerjaannya.

Selain sumber daya adalah faktor budaya organisasi. Aspek Budaya organisasi diperkirakan berpengaruh terhadap kinerja Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu. Budaya organisasi

merupakan suatu keadaan lingkungan dalam suatu organisasi yang berkaitan dengan suatu kesatuan asumsi-asumsi, kepercayaan-kepercayaan, nilai-nilai yang dibawa kemudian diintegrasikan oleh seluruh anggota organisasi tersebut untuk membimbing mereka dalam melaksanakan fungsinya. Dalam organisasi terjadi transaksi dan kristalisasi yang membentuk budaya yang lain menjadi budaya organisasi. Budaya organisasi sebagaimana dikatakan Luthons, F.(1995) dipercaya dapat mempengaruhi responsivitas pelayanan organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu terkait penyelenggaraan Mall Layanan Publik telah banyak dilakukan, namun dalam konteks responsivitas dari sisi pengaruh sumberdaya manusia dan budaya organisasi masih jarang ditemukan. Menurut Sari dan Rahau (2021) bahwa kendala dalam pelaksanaannya yaitu berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana penunjang, struktur birokrasi yang belum mendukung pengembangan pola layanan terintegrasi, serta kurangnya koordinasi antar pelaksana yang menyebabkan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik belum berjalan optimal dan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pandey, Brammy (2014) masih menunjukkan beberapa hambatan, salah satunya dikarenakan luasnya wilayah sehingga pelayanan dan tidak adanya ketersediaan anggaran menyulitkan aparaturnya untuk melakukan sosialisasi ke seluruh warga. Dalam konteks implementasi (Rasyidin, 2017) perlunya waktu untuk menyesuaikan beberapa regulasi terkait perizinan dan kurangnya kesadaran Masyarakat. Kondisi ini menuntut adanya sosialisasi dan simulasi, kesiapan sistem informasi dan SDM, perancangan serta penambahan waktu operasional (Nilamsuri, 2018). Dengan memperhatikan kondisi tersebut, diperlukan adanya Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan

Publik, karena masih ditemukan banyak sarana dan prasarana yang digunakan cenderung masih tidak kompatibel sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dari apa yang dijanjikan dan diharapkan (Adawiyah, 2018).

Penelitian berikutnya yakni tentang Manajemen Persiapan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Wasillah, 2019) dimana ketidaksiapan SDM dalam memulai kegiatan persiapan penyelenggaraan, dan tidak ada kejelasan *job description* (belum jelas jabatannya). Penelitian selanjutnya berkaitan dengan implementasi Mal Pelayanan dalam konteks *dynamic governance* telah cukup mampu untuk dikatakan dinamis dalam tata kelola kerja berdasarkan 3 indikator yaitu *thinking ahead, thinking again, thinking across* (Ikhsan dkk; 2020).

Penelitian tersebut berfokus pada variabel tunggal dan belum ada yang melihat pada hubungan antar variabel secara kuantitatif, sehingga penelitian ini memiliki tingkat kebaharuan yang dapat menambah khasanah penelitian tentang penyelenggaraan Mall Layanan Publik.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan riset ini adalah *Case Study Research*. Case study digunakan pada riset ini karena tujuan menggambarkan-menjelaskan-memprediksi-mengendalikan fenomena kasus dan proses pengumpulan data yang dilakukan berulang-ulang (Woodside; 2010).

Jenis data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini yaitu data diklasifikasikan menjadi tiga yaitu; data mental, data tertulis dan data numerik. Dari ketiga jenis sumber informasi ini data mental memiliki kandungan informasi paling banyak dan data numerik memiliki kandungan informasi paling sedikit. Data mental memuat informasi yang terlihat



maupun tidak terlihat. Sedangkan data numerik berperan penting dalam proses pendekatan ilmiah dalam penyelesaian masalah. Data numerik mendukung proses kuantifikasi pembuatan model dan memberikan kejelasan fungsi sistem secara matematis. Data tertulis (deskriptif) sebagai sumber informasi yang juga diperlukan dalam pembuatan suatu model dapat berasal dari wawancara, data-data tertulis seperti dokumen dan literatur atau pun data hasil penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : 1) Wawancara dalam penelitian ini adalah jenis wawancara semi terstruktur dimana instrument pertanyaan telah dipersiapkan, 2) Observasi. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah terstruktur dan tersamar, 3) Penyebaran kuesioner memungkinkan dilaksanakan jika studi dokumentasi tidak menyediakan data numerik yang mencukupi. Pengolahan data menguji validitas-reliabilitas serta uji asumsi klasik digunakan aplikasi SPSS. Analisis Data dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar variabel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan identifikasi masalah dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka pembahasan hasil penelitian mengenai Responsivitas Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Kelurahan (studi tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu, akan didiskripsikan untuk setiap variabel dan hubungan antara variabel yang ada.

### 1. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia ( $X_1$ ) Terhadap Responsivitas Pelayanan ( $Y$ )

Untuk mengetahui tingkat prediksi variabel  $X_1$  dan variabel  $Y$  tersebut digunakan analisa regresi sederhana. Adapun hasil perhitungan tersebut

diketahui sebesar 0,708 artinya setiap terjadi perubahan pada variabel kualitas sumber daya manusia ( $X_1$ ) sebesar 0,708 maka akan terjadi perubahan pada variabel responsivitas pelayanan birokrasi ( $Y$ ) sebesar 0,708. Jadi setiap perubahan pada variabel  $X_1$  akan diikuti pula perubahan pada variabel  $Y$ .

Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia ( $X_1$ ) terhadap variabel responsivitas pelayanan birokrasi ( $Y$ ) digunakan uji  $t$  yang hasilnya adalah  $t$  hitung sebesar 9,508. Sedangkan  $t$  tabel dengan tingkat kesalahan 5 persen hasilnya adalah 1,671 sehingga  $t$  hitung (9,508) >  $t$  tabel (1,671). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sumber daya manusia terhadap variabel responsivitas pelayanan birokrasi.

Dari indikator-indikator yang ada pada variabel sumber daya manusia, yaitu tingkat profesionalisme, tingkat tanggung jawab aparat dan tingkat kreatifitas tidak memiliki kekuatan pengaruh yang sama terhadap variabel responsivitas. Ini dilihat dari banyak jumlah skor pada indikator tersebut, dimana indikator tingkat profesionalisme memiliki total skor sebesar 1.171 sedangkan tingkat tanggung jawab sebesar 1.672 dan tingkat kreatifitas responden memiliki total skor sebesar 1.253. Dari angka-angka tersebut terlihat bahwa profesionalisme memiliki jumlah skor terendah yaitu 1.171 dan yang paling tinggi adalah tingkat tanggung jawab yaitu 1.672. sehingga profesionalisme aparat memiliki pengaruh yang paling lemah terhadap responsivitas pelayanan birokrasi, dengan demikian maka perlu ditinjau kembali agar profesionalisme aparat dalam penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu dapat ditingkatkan, sehingga tingkat responsivitas pelayanan akan meningkat sesuai dengan yang dikehendaki oleh masyarakat.

## 2. Pengaruh Budaya Organisasi (X<sub>2</sub>) Terhadap Responsivitas Pelayanan Birokrasi (Y)

Untuk mengetahui tingkat prediksi variabel X<sub>2</sub> dan variabel Y dengan menggunakan analisa regresi sederhana. Adapun hasil perhitungannya diketahui sebesar 0,706. Artinya setiap terjadi perubahan pada variabel budaya organisasi (X<sub>2</sub>) sebesar 0,706 maka akan diikuti dengan perubahan pada variabel responsivitas (Y) pelayanan birokrasi sebesar 0,706. Jadi berubahnya variabel X<sub>2</sub> akan diikuti pula dengan berubahnya variabel Y.

Untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel budaya organisasi (X<sub>2</sub>) terhadap variabel responsivitas pelayanan birokrasi (Y) digunakan uji t yang hasilnya adalah 9,326 sedangkan t tabel dengan tingkat kesalahan sebesar 5 persen hasilnya adalah 1,671 sehingga t hitung (9,326) > t tabel (1,671). Dengan demikian maka menolak H<sub>0</sub> dan menerima H<sub>1</sub>. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap variabel responsivitas pelayanan birokrasi.

Dari indikator-indikator yang ada pada variabel budaya organisasi yaitu setiap perilaku yang dimiliki, nilai-nilai dominan, iklim organisasi tidak memiliki kekuatan pengaruh yang sama terhadap tingkat responsivitas pelayanan birokrasi. Ini dilihat dari banyaknya skor pada indikator-indikator tersebut. Indikator sikap perilaku yang dimiliki memiliki total skor sebesar : 1200, indikator nilai-nilai dominan memiliki total skor sebesar : 1262 dan indikator iklim organisasi memiliki total skor : 1238. Dari angka-angka tersebut terlihat bahwa indikator sikap perilaku yang dimiliki menunjukkan angka yang paling rendah 1200, dan yang tertinggi adalah indikator nilai-nilai dominan yaitu : 1262. Artinya indikator sikap perilaku yang dimiliki mempunyai pengaruh yang lemah terhadap responsivitas pelayanan

birokrasi. Hal ini perlu ditinjau kembali bagaimana sikap aparat pada waktu melakukan pelayanan pada masyarakat, apakah sikap aparat ramah atau tidak, apakah aparat selalu mengutamakan kepentingan masyarakat, rata-rata responden hanya menjawab dalam kategori sedang, sehingga sikap aparat kurang memuaskan pelayanannya pada masyarakat. Sikap demikian menggambarkan kurang berpengaruh tingkat profesional aparat terhadap responsivitas kinerja birokrasi dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu.

## 3. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (X<sub>1</sub>) dan Budaya Organisasi (X<sub>2</sub>) Terhadap Responsivitas Pelayanan (Y)

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia (X<sub>1</sub>) dan budaya organisasi (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terhadap variabel responsivitas pelayanan birokrasi (Y), digunakan analisa regresi majemuk dengan analisis varian (ANOVA). Adapun hasil perhitungannya adalah sekitar 71,395 ini adalah F hitung. Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y, dalam tingkat kesalahan 5 persen, F tabel = 3,44 sehingga F hitung (71,395) > F tabel (3,44). Dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak dan alternatifnya H<sub>1</sub> diterima. Berarti bahwa B ≠ 0 sehingga ada hubungan fungsional antara variabel responsivitas dan kualitas sumber daya manusia dan variabel budaya organisasi. Artinya variabel responsivitas selalu dipengaruhi oleh variabel sumber daya manusia yang merupakan fungsi tercapainya tingkat responsivitas pelayanan birokrasi dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Semakin tinggi tingkat profesionalisme aparat birokrasi maka semakin tinggi pula responsivitas pelayanan birokrasi dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di

Kota Bengkulu atau semakin besar daya tanggapnya terhadap kebutuhan masyarakat. Semakin tinggi tingkat tanggung jawab aparat dalam pelayanan maka akan semakin tinggi pula responsivitas pelayanan birokrasi dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Semakin kreatif aparat dalam memberikan pelayanan maka semakin mampu merespon kebutuhan masyarakat akan pelayanan birokrasi pemerintah kelurahan.

Di samping kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi juga berfungsi untuk meningkatkan responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah kelurahan Purwokerto Kidul. Semakin positif/baik sikap perilaku aparat, terutama dalam memberikan pelayanan dan mengutamakan kepentingan masyarakat maka akan semakin mampu merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Semakin baik nilai-nilai dominan yang digambarkan pada sikap loyal, disiplin yang tinggi dan bekerja efektif dan efisien maka akan semakin mampu merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Semakin baik iklim organisasi dalam arti adanya kerjasama yang baik antar aparat, sungguh-sungguh dalam melaksanakan pelayanan, dan mengerti dengan pasti tugas pokok dan fungsinya maka akan semakin mampu merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu.

## PENUTUP

Tingkat responsivitas pelayanan birokrasi dalam dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu, terutama pada program pengembangan pelayanan masyarakat, hanya saja masyarakat yang kurang tanggap terhadap apa yang telah dilakukan oleh birokrasi kelurahan. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat akan fungsi birokrasi.

Kualitas Sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan birokrasi dalam dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia sangat menentukan tingkat responsivitas pelayanan birokrasi. Artinya semakin berkualitas sumber daya manusia maka akan semakin tinggi tingkat responsivitas pelayanan birokrasi dalam dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu.

Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan birokrasi dalam dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Hal ini terbukti bahwa budaya organisasi merupakan pendorong yang positif terhadap responsivitas dalam melayani masyarakat. Artinya semakin positif dan baik budaya organisasi maka akan semakin efektif responsivitas pelayanan birokrasi dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu.

Secara bersama-sama kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan birokrasi dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi merupakan dua aspek penting dalam terwujudnya responsivitas kinerja. Dengan demikian maka, semakin berkualitas sumber daya manusia dan semakin positif budaya organisasi sebagai unsur pendorong keberhasilan, maka akan semakin baik juga responsivitas pelayanan birokrasi dalam Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya pembenahan-pembenahan mengenai bidang tugas yang dilaksanakan pemerintah kelurahan, sehingga aparat betul-betul mengerti tentang tugas pokok dan fungsinya,

sehingga dapat meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan publik.

Sikap perilaku dimiliki aparat lemah, terutama dalam memberikan solusi pelayanan kepada publik, hal ini dikarenakan sikap rutinitas dalam pelaksanaan tugas, sehingga perlu adanya pembenahan-pembenahan di lingkungan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Misalnya dalam bentuk pembelajaran mengenai tugas pokok fungsinya.

Oleh karena permasalahan pelayanan masyarakat sangatlah kompleks dan rumit, kiranya perlu dikaji kembali terhadap berbagai faktor yang belum diteliti dalam penelitian ini, misalnya masalah pengawasan, kelembagaan, struktur, teknik, finansial dan lain sebagainya.

## REFERENSI

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico*, 2(September), 264–275.
- Alamsyah, A. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. JPP (Jurnal Politik Profetik), 4(2).
- Ancok, Jamaluddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Bryson, John. 1995. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol XI, Nomor 2, Juli 2020, 165 – 178
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Jurnal Law and Justice*, 1(1), 16–29.
- Ghifari, D. T. (2018). Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018. Universitas Brawijaya.
- Gulbrandsen, L. H. (2014). *Dynamic Governance Interactions : Evolutionary Effects of State Responses to Non-State Certification Programs. Regulation and Governance*, 8(September 2012), 74–92. <https://doi.org/10.1111/rego.12005>
- Hasiholan, dkk. 2020. Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Visioner* Vol. 12 \ No. 2\ April 2020: 405 – 420
- Keshelasvili, G. (2016). Service Design and The Next Generation Technologies In Georgia. *Journal of Economic Based on Knowledge and Innovations*, 3, 218–223.
- Ma-Dupont, V. (2017). Georgia : Public Service Halls, Placing Innovation at The Service of Citizens. *Responsive Public Management*, 99, 1–2.
- Nilamsuri, R. D. (2018). Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mall Pelayanan Publik Kota Batam. Universitas Internasional Batam.
- Puryatama, Arnita Febriana, dan Tiyas Nur Haryani. 2020. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*. Vol. 3 No. 1 Bulan April 2020, 40-54.
- Rasyidin, A. W. (2017). Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Universitas Hasanuddin.
- Raymond, Christian Paul. Samuel Hatane, dan Julianus Hutabarat. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja



Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire) Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 1 No. 1. 1-8. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jtmi/article/view/103>

Ristiani, Ida Yunari .Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik

Robbin, Stephen P. 1994. Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi. Alih Bahasa Yusuf Udaya. Arcan. Jakarta.

Sari, Ratna Puspita dan Amy Yayuk Sri Rahayu. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Perspektif. Vol 10, No 1 (2021), 230-238. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4355>

Wasillah, Asiah. (2019). Manajemen Persiapan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Jurnal Demokrasi & Otonomi Daerah, Volume 17, Nomor 2, Mei 2019, hlm. 85-166

Woodside AG. Case Study Research : Theory, Methods, Practice [Internet]. 1st ed. Bingley: Emerald Group Publishing Limited; 2010. 440 p. Available from: <http://www.ghbook.ir/index.php?name>