

DAFTAR PUSTAKA

- Antony, J., & Rodgers, B. (2016). Can Lean Six Sigma make UK public sector organisations more efficient and effective? *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(7), 995-1002.
- Arif, I. (2022). *Nikel Indonesia Menuju Transisi Energi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, A. H. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.
- Ferdian, E. (2013). *Aplikasi Metode SERVQUAL dan Six Sigma dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang*. [Tesis, Universitas Brawijaya]. Repository BKG. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/160023/>.
- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma*. Gramedia.
- Haera, A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Ruang Pelayanan Informasi dan Investasi Terpadu (RPIIT) di Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara*. [Tesis, Universitas Gadjah Mada]. Perpustakaan UGM. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/158708>.
- Harmon, P. (2019). *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals - Fourth Edition*. Elsevier.
- Ismunadi, M. (2025, Januari 11). Penegakan Hukum dan Perlindungan Ekosistem, Kunci untuk Tata Kelola Timah Berkelanjutan di Babel. *BangkaPos.com*. <https://bangka.tribunnews.com/2025/01/11/penegakan-hukum-dan-perlindungan-ekosistem-kunci-untuk-tata-kelola-timah-berkelanjutan-di-babel?page=all>.
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *The Journal of Decision Makers*, 25-37.

- Jones, E. (2017). *Quality Management for Organizations Using Lean Six Sigma Technique*. CRC Press.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. (2024, Oktober 09). *Indeks Kepuasan Layanan Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara*. <https://www.minerba.esdm.go.id/page/101-Indeks%20Kepuasan%20Layanan>.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Keputusan Direktur Jenderal Mineral dan Batubara Nomor 1.K/PR.01.03/DJB/2021. (2021). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara Tahun 2020-2024*. <https://www.minerba.esdm.go.id/pdf/172-Renstra%20DJMB%20Tahun%202020-2024>.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Keputusan Direktur Jenderal Mineral dan Batubara Nomor 212.K/OT.3/DJB.S/2024. (2024). *Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara*. <https://www.minerba.esdm.go.id/pdf/84-Peta%20Proses%20Bisnis>.
- Lewis, J. R., & Sauro, J. (2021). *Usability and User Experience: Design and Evaluation - Handbook of Human Factors and Ergonomics*. John Wiley & Sons, Inc.
- Malaka, T. (2023, 09 7). Jor-joran RKAB Timah, IUP Cuma Ratusan Hektar Bisa Ekspor Ribuan Ton. *BangkaPos.com*. <https://bangka.tribunnews.com/2023/09/07/jor-joran-rkab-timah-iup-cuma-ratusan-hektar-bisa-ekspor-ribuan-ton?page=all>.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 12-37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708. <https://peraturan.go.id/files/bn708-2017.pdf>.
- Pelayanan Publik, Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Sekretariat Negara. (2009). Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran RI Nomor 5038. <https://peraturan.go.id/files/uu25-2009bt.pdf>.
- Perdana, A. P. (2024, 09 20). Bahlil: Sektor Mineral dan Batubara Terlalu Banyak Masalah. *Kompas*. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2024/09/20/lan-tik-dirjen-bahlil-minta-reformasi-kebijakan-di-pertambangan>.
- Pertambangan Mineral dan Batubara, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009, Sekretariat Negara. (2009). Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 4, Tambahan Lembaran RI Nomor 4959. <https://peraturan.go.id/files/uu4-2009bt.pdf>.
- Perubahan atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pertambangan Mineral dan Batubara, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2020, Sekretariat Negara. (2020). Lembaran Negara RI Tahun 2020 Nomor 147, Tambahan Lembaran RI Nomor 6525. <https://peraturan.go.id/files/uu3-2020bt.pdf>.
- Schindler, P. S. (2022). *Business Research Methods: Fourteenth Edition*. New York: McGraw Hill.
- Sholichah, A. N. (2023). *The Application of Lean Six Sigma to Improve a Production Process: Case Study on PT Wonorejo Makmur Abadi*. [Tesis, Universitas Gadjah Mada]. Perpustakaan UGM. https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/224173.
- Sinadia, H. (2024). *Strategi Perbaikan Tata Kelola Pertambangan Mineral dari Perspektif Pelaku Usaha dalam Focus Group Discussion Sinergitas Dalam Perbaikan Tata Kelola Pertambangan Mineral*. Indonesia Mining Association.



- Supardi. (2024). *Langkah Preventif dan Strategi Kejaksanaan dalam Perbaikan Tata Kelola Mineral dalam Focus Group Discussion Sinergitas Dalam Perbaikan Tata Kelola Pertambangan Mineral*. Kejaksanaan Agung.
- Sutrisno, E. (2021, April 6). Menggenjot Peringkat Kemudahan Berusaha di Indonesia. *Indonesia.go.id*. <https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2670/menggenjot-peringkat-kemudahan-berusaha-di-indonesia>.
- Thompson, A., Peteraf, M., & Gamble, A. J. (2022). *Crafting & Executing Strategy: The Quest for Competitive Advantage - Concepts and Cases 23rd Edition*. McGraw-Hill Education.
- Utami, D. R., Mustafid, & Rahmawati, R. (2015). Six Sigma Untuk Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Persepsi Kualitas Provider Kartu GSM Prabayar. *Jurnal Gaussian*, 21-31. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/article/view/8100>.
- World Bank Group. (2024, Juni 24). *Ease of Doing Business Rankings*. Diambil kembali dari <https://archive.doingbusiness.org/en/rankings>
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish*. The Guilford Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gre, D. D., & Mende, M. (2024). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 8th Edition*. McGraw-Hill Education.