

DAFTAR PUSTAKA

- Alannita, N. P., & Suaryana, I. G. N. A. (2014). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Individu. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(4), 801–810.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis*, 5(2), 146–150.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti I. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4. <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/2677/2110>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Badaruddin, H., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(1), 372–384. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5662>
- Bowen, S. A. (2019). Corporate communication. *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition*, 399–413. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-34>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Christiawan, R., Hukum, F., & Utara, J. (2021). *Jurnal Oss. 1*.
- Djani, M. S. (2022). *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital)*. Zifatama Jawa.
- Duri, R., Harahap, H, R., & Isnaini. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>

- Dwiyanto, Agus. (2004). *Reorientasi Ilmu Administrasi Publik: Dari Government Ke Governance*, Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Ginting, A. H., Bahroni, R., & Rumbekwan, M. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Oss Rba Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 71–85. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2486>
- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9–14. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34>
- Hadiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Indikator dan Implementasinya*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Haryanti, O., Asnawati, & Vethy, O. (2020). Komunikasi Kepemimpinan Pada Pegawai Bina Kesejahteraan Sosial Kantor Walikota Bengkulu. *Ilmu-Ilmu Sosial : Communication Series* 2, 2(1), 19–38.
- Hendrayady, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (Diana Purnama Sari (ed.)). Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandungan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 325–334. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.133>
- Iswan, M. S. (2021). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan* (R. Mirsawati (ed.); 1st ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Lestari, L., & Zulkarnaini. (2023). Pelaksanaan E-government melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(8), 276–286. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7886310>
- Luthfiyah, M. F. &. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.

- Mokoginta, C., L, I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), 82. <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Motivasi, M., Dan, K., Guru, K., & Variabel, S. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan “ Suportif ” Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja Dan Kinerja Guru Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Guru TK se-kecamatan Slawi Kabupaten Tegal) *1&2. XII*(2), 204–216.
- Muslimin, D. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. GET PRESS INDONESIA.
- Mustanir, A., Muhammad Rais Rahmat Razak, Koisin, E., Erfina, Mochamad Rizki Fitrianto, Lestari, A., Rizkia, N. D., Aries Samudra Wicaksono, S., M., Prastya, I. Y., Syamsuadi, A., Waliah, S., Pakpahan, R. R., Kusnadi, I. H., Rahman, M., Mouw, E., & Baihaqi, M. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. In *Birokrasi Administrasi*.
- Oktaminingsih, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Palaran Kota
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Perspektif*, 10(2), 710–727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Puspitasari, I., & Marefanda, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 242–255. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5011>
- Rahmadana, Fitri dan kawan-kawan. (2020). *Pelayanan Publik* (Janner Simarmata (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Raphael, S. (2019). Descriptive Method. *An Oak Spring Sylva*, 7(1), xxvii–xxviii. <https://doi.org/10.2307/j.ctvckq9v8.7>
- Reyes. (2018). Indikator Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan*, 3(1), 1–26. file:///C:/Users/Hp/Downloads/BAB II (1).pdf
- Rusmanto, W. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kota / Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *JIMIA : Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 19.

- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media
- Setiadi, T., Rohaedi, E. D. I., & Wajihuddin, M. (2021). Penerbitan Permohonan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission. *PALAR (Pakuan Law Review)*, 07(91), 79. <https://journal.unpak.ac.id/index.php/palar/article/view/3083>
- Sinaga, D. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)* (M. P. Aliwar, S.Ag. (ed.)). UKI PRESS.
- Siregar, N. B., Dahlawi & Mukhrijal. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 7. <https://jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/20864/10427>
- Sofianti, M., Malik, I., & Elfiansyah Parawu, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1195–1214. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 182–190. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.160>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Suhendro, P. P., Zakiatuzzahrah, Z., & Sofiaty, D. R. (2022). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan CV Centrum Teknik Diesel Jakarta. *GANDIWA Jurnal Komunikasi*, 2(2), 34–44. <https://doi.org/10.30998/g.v2i2.1454>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press, 1-182.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling*. UNJ PRESS.

Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Bengkulu. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1), 134–146. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42>

Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyudi. (2021). *Budaya Organisasi Sudut Pandang Teoritis Dalam Membangun Nilai-Nilai Kerja* (Wahyudi (ed.); 1st ed.). PT Dewangga Energi Internasional.

Yulistian, A. S., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan direktif, suportif, dan orientasi prestasi terhadap semangat kerja karyawan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 9(1), 3.

Zauhar, Susila. (2001) Administrasi Publik. Malang, Universitas Negeri Malang Press.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 52(2), 35. doi:10.2307/1251263

Peraturan-Peraturan:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PSTP)

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik serta Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 84 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor.

Peraturan Walikota Bogor Nomor 102 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Kota Bogor

Internet:

Hukumonline.com. (2020). *Tiga Masalah Ini Kerap Dihadapi Pengguna OSS, Begini Solusinya*. Dalam <https://www.hukumonline.com/berita/a/tiga-masalah-ini-kerap-dihadapi-pengguna-oss--begini-solusinya-lt5ef473fe310b6/?page=all>. Diakses pada 25 April pukul 12.00 WIB

Kemenkeu.go.id. (2020). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. 17 Juni. Dalam <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>. Diakses pada 27 April pukul 21.50 WIB

Mahkamah Konsitusi. (2016). *Sistem Pemerintahan Negara. Pusat Pendidikan Pancasila Dan Konsitusi*.

Menpan.go.id. (2024). *Besok, Menteri PANRB Akan Resmikan 17 Mal Pelayanan Publik*. 6 Maret. Dalam <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/besok-menteri-panrb-akan-resmikan-17-mal-pelayanan-publik>. Diakses pada 16 Mei pukul 15.30 WIB

Ombudsman.go.id. (2023a). *Menilik Mal Pelayanan Publik*. 25 Juli. Dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>. Diakses pada 23 Mei pukul 19.40 WIB

Ombudsman.go.id. (2023b). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. 26 Januari. Dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>. Diakses pada 7 Juni 11.30 WIB