

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdussamad, Z. (2020). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga*. Makassar : CV Sah Media.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : Unpad Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik : Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Rinaldi, Sony Faisal, & Bagya Mujiyanto. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Dalam <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/Metodologi-Penelitian-dan-Statistik-SC.pdf>
- Rohman, A. (2017). *Dasar-dasar Manajemen*. Malang : Inteligencia Media.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan : Penerbit Qiara Media.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin (ed.)). Ponorogo : Penerbit CV Nata Karya.
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Badung : Nilacakra.
- Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik : Teori dan Praktik*.

Malang : UB Press.

**Jurnal :**

- Anggraini, T. (2019). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Musi Banyuasin Studi Kasus:(Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA)). *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 11(2), 44-57.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan TERPADU Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- El Alfy, S., & Abukari, A. (2020). Revisiting perceived service quality in higher education: Uncovering service quality dimensions for postgraduate students. *Journal of Marketing for Higher Education*, 30(1), 1-25.
- Guo, L., Bao, Y., Li, S., Ma, J., & Sun, W. (2018). Quality analysis and policy recommendations on the utilization of community basic public health services in urban and suburban Shanghai from 2009 to 2014. *Environmental Science and Pollution Research*, 25(28), 28206–28215.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 3(1), 20–38. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Hartanto, W. T., & Hariani, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Perijinan Di Bpmppt (Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu) Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 14(1), 79–86. <https://doi.org/10.14710/jis.14.1.2015.79-86>
- Indrawati, S., & Rachmawati, A. F. (2021). Edukasi Legalitas Usaha sebagai Upaya Perlindungan Hukum bagi Pemilik UMKM. *Jurnal Dedikasi Hukum*, 1(3), 231-241.
- Kurniati, N. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 71–81. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.72>
- Lestari, S. P., & Samaniatun, M. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ritel Alfamart Dr Wahidin H398 Semarang. *Jurnal Egaliter*, 4(6).
- Ling, H. C., & Chao, C. (2019). The Quality Of Service At Community Health Centers In Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 12(1),

340–352.

- Makmur, M. A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo). *Jurnal Sosio Sains*, 7(2), 131-138.
- Maulana, R., & Jamhir. (2019). KONSEP HUKUM PERIZINAN DAN PEMBANGUNAN. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 3(1), 90–115.
- Milanović, N. (2019). Failure management approaches and public service quality: Empirical evidence from Serbia. *Lex Localis*, 17(3), 417–433. [https://doi.org/10.4335/17.3.417-433\(2019\)](https://doi.org/10.4335/17.3.417-433(2019))
- Muafa, G. R., & Fanida, E. H. (2019). Penerapan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. *Unesa*, 1–7.
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance innovation: One-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1), 40–60.
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota surakarta. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 99-107.
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2018). Kajian Tentang Efektivitas Pesan dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 90-95.
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 172-184.
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., ... & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100604.
- Paethrangsi, N., & Worasuwannarak, B. (2021). Airline service Quality: The Easy Understanding for Elementary school to choose the Airline. *Elementary Education Online*, 20(4), 816-819.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32-38.
- 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>

- Prasetyo, D. H., & Mustam, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3), 194-213.
- Purwanto, P. (2020). Restrukturisasi Pelayanan Perizinan Untuk Menciptakan Pelayanan Publik Yang Lebih Baik. *Spektrum Hukum*, 17(1), 93-106.
- Putri, A. H. E. (2021). Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase Di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. *Jl@P*, 10(1).
- Rauf, S., Hasjad, H., & Guntur, S. (2022). Efektifitas Peran Lembaga Perlindungan Saksi Dan Korban (Lpsk) Dalam Melindungi Saksi Tindak Pidana Gratifikasi. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(3), 203-218.
- Raza, M. M., Sarwar, M., & Shah, A. A. (2020). Analysis of Education Service Quality in Universities of Pakistan: Postgraduate Students' Perspective. *Journal of Research & Reflections in Education (JRRE)*, 14(1).
- Rohaeni, H., Hikmah, A. S., & Rahmayani, R. (2018). Be Good Atitude Dalam Berpenampilan Pada UMKM "Mang Piat" Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1).
- Sasmito, C., & Nabunome, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan pada Pln-rayon Soe di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan). *Reformasi*, 8(2), 136-142.
- Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *Perspektif*, 8(1), 6. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2505>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks*, 4(1), 43-52.

#### **Dokumen :**

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2019.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2020.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Website :**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati. (2021). Kabupaten Pati Dalam Angka 2021. Dalam <https://patikab.bps.go.id/publication/2021/02/26/b597e540aa18566ae6663285/kabupaten-pati-dalam-angka-2021.html>. Diakses pada tanggal 25 September 2021

DPMPTSP Kabupaten Kebumen. Dalam <https://dpmptsp.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/319/pelayanan-perizinan-jemput-bola-dalam-rangka-bupati-mubeng-kebumen-di-desa-pujotirto%20kecamatan-karangsambung>. Diakses pada 16 Maret 2022.

DPMPTSP Kabupaten Pati. Dalam <https://dpmptsp.patikab.go.id/>. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2021.

Humas JatengProv. (2020). Siapkan UMKM, Bangkitkan Ekonomi Jawa Tengah. Dalam [https://humas.jatengprov.go.id/detail\\_berita\\_gubernur?id=4417](https://humas.jatengprov.go.id/detail_berita_gubernur?id=4417). Diakses pada tanggal 1 Juni 2021.

Kemendag Republik Indonesia. (2020). Tingkatkan Ekspor, Kemendag Pacu Daya Saing UKM melalui Penguatan Branding. Dalam <https://www.kemendag.go.id/id/search/tingkatkan-ekspor-kemendag-pacu-daya-saing-ukm-melalui-penguatan-branding-1>. Diakses pada tanggal 1 Juni 2021.

Online Single Submission (OSS). Dalam <https://oss.go.id/>. Diakses pada tanggal 27 Oktober 2021.