

Daftar Pustaka

Buku

- Deddy Mulyadi, dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik : (Konsep & Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta,.
- Denhardt, V Janet dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E Sharpe, Armonk.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gibson J. L. Ivancevich J. M. & Donnelly J. H. (1966). *Organizations: behavior structure processes* (5th ed.). Business Publications.
- Keban, Y.T., 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Gava Media.
- Kettner, M., dkk. (2008). *Designing and Managing Programs: an Effectiveness-Based Approach*. Sage Media: California.
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Makin, Baharuddin. (2010). *Pendidikan Humanistik*. Jakarta: Ar Ruzz Media
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, H. A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, L. J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazaruddin. 1994. *Integrasi Ketahanan Sosial*. Jakarta: Erlangga
- Nazir. (1988). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia.
- Nor, Ghofur. (2014). *Manajemen Publik Pada Pemerintah*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- P. Robbins, Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ravianto. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.
- Sherly. (2020). Pengantar Manajemen Publik Dan Bisnis (Tinjauan Teori dan Konseptual). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Steers Richard, M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, R. M. (1977). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014.). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta,
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syarifudin, A. (1996). *Butir-Butir Gagasan Tentang Penyelenggaraan Hukum dan Pemerintahan Yang Baik*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Utrecht, E. (1966). *Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Buku Ihtiar.

Jurnal

- A. Y. Aqmarani, S. N. H. Susanto, and H. Juliani. (2021). Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (Si Imut) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, *Diponegoro Law Journal*, vol. 10, no. 2
- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0 : Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- Aneta, A. (2012). Perkembangan Teori Administrasi Negara. *Jurnal Inovasi*, 9(1), 1–24.

- Aqmarani, A. Y., Susanto, S. N. H., & Juliani, H. (2021). Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (Si Imut) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Pena. *Diponegoro Law Journal*, 10(2), 274–287. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/%0Apemerintah>
- Arif Muhammad A, dkk. (2022). Efektivitas Layanan Online Sapo Rancak Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya, 1(2), 70–79. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.133>
- Ekardo, A., Firdaus, F., & Elfemi, N. (2014). Efektifitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam upaya Pengentasan Kemiskinan di Nagari Lagan Hilir, Kab. Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 3(1), 1-9.
- Frederik, M. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngresrep Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Joyo, N. M. (2017). Efektivitas Implementasi Program Gerakan Membangun Ekonomi Rakyat Lamongan Berbasis Pedesaan (GEMERLAP) di Desa Soko, Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan (2011-2015). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(2), 150-158.
- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9. <https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-kasus-per.pdf>
- Lestanata, Y., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014–2015. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 368-389.
- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 88–100.
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <http://us.surabaya.detik.com>
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(1), 1176-1178.

- Najidah N dan Hesti Lestari. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 69–87.
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86–101. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Nurwindiarti, M. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik ISSN 2303-341X*, 4(1), 1–9. <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6b0b431972full.pdf>
- Pratama, A. (2018). Proses Input Dalam Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (Akdp) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 6(2). <https://doi.org/10.34010/agregasi.v6i2.1135>
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Public Service Quality Analysis at Badung Regency Integrated Licensing Service Agency. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89–114.
- R. V. Ronnyta, and N. R. Herawati. (2020). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 9, no. 03, pp. 81-90, Jun. 2020
- Samsudin, M. (2014). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrative Reform*, 1 Nomor 2, 783–794.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Wahyuni, S. & M. (2020). Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, II(118), 35–45.
- Yanti, H., & Handayani, S. W. (2022). Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh. Sawala : *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 47–62. <https://doi.org/10.30656/Sawala.V10i1.4758>

Yustina, Irni, A. Z. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (Sipeci) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Cilegon (Studi Kasus: Aplikasi Sipeci Dpmpstsp Kota Cilegon). *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(3), 87–103.

Skripsi

Atus Sholihah, dkk. (2021). *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang)*. Skripsi thesis, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Damanik, Harisun Mirza. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (Lanpion) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*. Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Dwi , Handy Prasetyo. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang*. Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Sciences.

Nola Alfiya. (2020). *Hubungan Perizinan Online Single Submission (OSS) dengan Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh*. Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Rafida, Hasna. (2019). *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018*. thesis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Salsabila, Amalia. (2021). *Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Melalui Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor*. Skripsi thesis, Universitas Djuanda Bogor.

Saputri, Novherlya. (2022). *Efektivitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Dalam Perizinan Usaha Coffee Shop Di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Syaikh, M Amin Murtadha. (2022). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Siperi (Sistem Pelayanan Perizinan) Di Kota Dumai Provinsi Riau*. Diploma thesis, IPDN.

Utami, Sella. (2021). *Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Semarang*. Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Science.

Dokumen

Renstra DPMPTSP Kota Semarang 2021-2026

Internet

Bidang Pengendalian & Pembinaan. (2014). Konsep Pelayanan Publik. <https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>. Diakses pada 22 Desember 2021.

Jayani, Dwi Hadya. (2019). Indonesia Peringkat Kelima Terendah di Asean dalam Kemudahan Bisnis. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/25/indonesia-peringkat-kelima-terendah-di-asean-dalam-kemudahan-bisnis>. Diakses pada 14 Maret 2023

Putra, Muslimin B. (2020). Mengenal Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>. Diakses pada 4 Desember 2021.

Rahardjo, Mudjia. (2014). Mengukur Kualitas Penelitian Kualitatif. <https://uin-malang.ac.id/r/140401/mengukur-kualitas-penelitian-kualitatif.html>. Diakses pada 10 Maret 2023.

Sutrisno, Eri. (2021). Menggenjot Peringkat Kemudahan Berusaha di Indonesia. <https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2670/menggenjot-peringkat-kemudahan-berusaha-di-indonesia#:~:text=Pemerintah%20menargetkan%20EoDB%20Indonesia%202021,Dunia%20terhadap%2010%20indikator%20EoDB>. Diakses pada 14 Maret 2023

Watania, Freddy. (2018). Pemerintah, Penguasa atau Pelayan Rakyat?. <https://www.bengkuluinteraktif.com>. Diakses pada 4 Desember 2021.