

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Anggara, S. (2012). Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance (Vol. 1). CV Pustaka Setia.
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. Santa Barbara, CA: ABC-Clio.
- 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: Penerbit Gava Media.
- Ismaniah, S. S., & Lestari, T. S. (2021). *Potret Pelayanan Terpadu Perizinan SIUP di Kota Bekasi*: Bintang Pustaka. Bintang Pustaka Madani.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Larasati, Endang. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Kabupaten Kudus*. Semarang : Undip LAW Press
- Moelong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mr. J.B Ten Berge J.M. *Pengantar Hukum Perizinan*. Yuridika. Jakarta, hlm 21.
- Makinuddin dan Tri Hadiyanto Sasongko. 2006. *Analisis Sosial*. Bandung: Yayasan Akatiga
- Pasolong, Herbani. 2017. *Teori Aministrasi Publik*. Bandng: Alfabeta.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan H.R. 2006. *Hukum Administrasi Negara Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, hlm 207.
- Robbins Sthephen P. dan Coulter, Mary K. 2005. *Management*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Safrony, M. Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Malang: Aditya Media Publising.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sudjana Nana. 2016. Penilaian Hasil Belajar Proses Belajar Mengajar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sumber Jurnal :

Afriansyah, E. A. (2016). Penggunaan software ATLAS. ti sebagai alat bantu proses analisis data kualitatif. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5(2), 53-63.

Anasari, D. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).

Anjelina, C. P., & Safrida, S. (2022). Implementasi Program Perizinan Online dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 140-151.

Ardianty, S. (2016). Kualitas Pelayanan Paket II Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 4(1).

Ariastuti, N. L. P. N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jayapura (Suatu Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(3), 457-465.

Ayu, A. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Praktek Bidan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Ilir.

Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82-89.

Darmawan, P. F. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Menggunakan Pendekatan Utaut. *Karmapati (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 8(2), 379-393.

- Dyah, L. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil Di Kabupaten Kudus. *DIALOGUE*, 12(2), 48-61.
- Efendi, I., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*, 11(2), 493-503.
- Fitri, J. (2022). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Gonzalez, R., Llopis, J., & Gasco, J. (2013). Innovation in public services: The case of Spanish local government. *Journal of Business Research*, 66(10), 2024- 2033.
- Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 182-192.
- Kahar, N. D. A. (2021). *Pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami pada kantor pelayanan perizinan administrasi kota makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Lagunes Marin, H. J., & Rubalcaba Bermejo, L. (2015). External sources for innovation in public organisations. *The Service Industries Journal*, 35(13), 710-727.
- Ling, H. C., & Chao, C. (2019). The quality of service at community health centers in taiwan. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 12(1), 340-352.
- Lutfiana, N., & Larasati, E. (2019). Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 32-51.
- Maisarah. (2022). Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Mardhiah, N. (2022). Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan DI DPMPTSP Aceh Barat. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(2), 99-111.

- Milanović, N. (2019). Failure Management Approaches and Public Service Quality: Empirical Evidence from Serbia. *Lex Localis-Journal of Local Self-Government*, 17(3).
- 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.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2018). Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Publika: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 154-175.
- Paskaleva, K., & Cooper, I. (2018). Open innovation and the evaluation of internet enabled public services in smart cities. *Technovation*, 78, 4-14.
- 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.
- Rahayu, A. S., & Harianto, J. (2020). Analisis Sistem Pembelajaran Boarding School Pada Jenjang Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha (Studi Kasus Di Stab Kertarajasa Malang Dan Stab Maha Prajna Jakarta). *Dhammavicaya: Jurnal Pengkajian Dhamma*, 3(2), 28-34.
- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100-106.
- Raipa, A., & Giedraityte, V. (2014). Innovation process barriers in public sector: A comparative analysis in Lithuania and the European Union. *International Journal of Business and Management*, 9(10), 10.
- Safitri, S., Hendrayady, A., & Subiyakto, R. (2022). Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun (Doctoral Dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Sari, I. P., & 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.

- Sari, S. O. D. (2014). Analisis Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif Kasim Riau).
- Seprianti, R., Susanto, A., & Friansyah, I. G. (2022). Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Online “Si Cantik” Berbasis Web Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. *JURNAL TIKAR*, 3(1), 52-62.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 843-854.
- Sunarto, S., & Mulyawan, B. (2019). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha). *Aspirasi*, 9(2), 121-134.
- Syahniar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Bireuen. *IndOmera*, 2(3), 1-11.
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), 22-30.
- Yanti, H., & Handayani, S. W. (2022). Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 47-62.
- Yuningsih, T., Larasati, E., & Sulandari, S. (2020). Dimensi Inovasi Sinakes Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Public Administration Journal of Research*, 2(1).
- Wahyuni, S. (2020). Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(2), 33-42.
- Winarno, W., & Iswari, N. M. S. (2018). Implementasi Sistem Perizinan Online (Sipinter) Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang. *Prosiding Konferensi Nasional*

Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR), 1, 1-10.

Perundang-undangan :

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Wonogiri.

Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 yang berisi Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Bupati Wonogiri No. 80 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan Di Bidang Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dokumen :

LPPD Kabupaten Wonogiri Tahun 2021.

Renstra DPMPTSP Kabupaten Wonogiri Tahun 2021-2026.

RPJMD Kabupaten Wonogiri Tahun 2021-2026.

Laporan Triwulan I Tahun 2022 Ombudsman Republik Indonesia.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Wonogiri 2022.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DPMPTSP Kabupaten Wonogiri 2022.

Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP Kabupaten Wonogiri.