

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abidin, S. Z. (2012). *Kebijakan Publik*. Salemba Humanika. Jakarta.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn. (2001). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Hanindita Graha Widia.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Nugroho, R. (2014). *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Pelayan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2013). *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Situmorang Chazali. 2016. *Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. Social Security Development Institute (SSDI). Yogyakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K., (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. Rineka Cipta.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik; Teori Dan Proses*, Jakarta: PT. Buku Kita.
Diana

Jurnal Ilmiah

Aneta, A. (2012). *Perkembangan Teori Administrasi Negara*. Jurnal Inovasi, 9(1), 1-24.

Debora, A. Y., Kariem, M. Q. A., & Febriyanti, D. *Good Governance Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Alang-Alang Lebar Pada Masa Covid-19*.

Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Public Administration Journal (PAJ), 3(1).

Hidayat, N. A. P., Priyanto, H., & Agustina, E. (2023). *Study Of Online Single Submission-Based Integrated Service Implementation In Banyuwangi District*. International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS), 3(5), 1496-1503.

Iskandar, J. (2012). *Kapita Selekta Teori Administrasi Negara*. Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan, 1(2), 1-10

Jayanegara, B. A. U., Suryadi, S., & Anwar, A. (2023). *Implementation of the New Public Service in the Licensing Process*. Journal of Social and Political Sciences, 6(2).

Lubis, N. S., & Ginting, S. (2022). *Quality of Service Issuance of Trading Business License at the One Door Integrated Service and Investment Department of Medan City*. Konfrontasi: Jurnal Kultural, Ekonomi dan Perubahan Sosial, 9(3), 464-471.

- Muhtamat, M., Suparnyo, S., & Sukresno, S. (2020). *Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Kudus*. *Jurnal Suara Keadilan*, 21(2), 129-135.
- Natika, L. (2020). *Implementasi Kebijakan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Subang*. 13, 43–62.
- Nilamsuri, R. D. (2018). *Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Investasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Rohadin, R. (2021). *Public Service Quality Improvement Strategy by Cirebon City Government Regarding the Granting of Trade-Business-License*. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 1(2), 109-120.
- Santosa, B., Ilham, M., Lukman, S., & Kawuryan, M. W. (2022). *Implementation of One Door Integrated Service Policy in Bekasi Regency and Bekasi City of West Java Province*. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1).
- Suhartoyo, S. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.
- Sutriani. (2021). *Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayana Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru*. Universitas Muhammadiyah Makasar.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Artikel Berita

MonitoringJak7.com (2022, 11 September). Akal-akalan PTSP Kecamatan Cakung Keluarkan IMB Bangunan Gudang. Diakses pada 20 Januari 2023, <https://www.monitoringjak7.com/akal-akalan-ptsp-kecamatan-cakung-keluarkan-imb-bangunan-gudang/>

Gakorpan.com (2023, 3 April). Pelayanan di Kecamatan Cakung Sangat Mengecewakan. Diakses pada 7 April 2023, dari <https://gakorpan.com/pelayanan-di-kecamatan-cakung-sangat-mengecewakan/>

Wartakota.tribunnews.com (2022, 19 Juli). Perkuat Usaha Mikro dan Kecil, DPMPTSP DKI Jakarta Gerai Memulai di Kecamatan Cakung. Diakses pada 9 April 2023, dari <https://wartakota.tribunnews.com/2022/07/19/perkuat-usaha-mikro-dan-kecil-dpmptsp-provinsi-dki-jakarta-buka-gerai-memulai-di-kecamatan-cakung>