

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, D., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2020). ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KESBANGPOL KABUPATEN KAUR PERFORMANCE ANALYSIS OF EMPLOYEES IN KESBANGPOL OFFICE KAUR DISTRICT. *Journal Bima (Business, Management And Accounting)*, 1(2), 97-105.
- Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Public Realties Kuantitatif dan Kualitatif* (N. S. Nurbaya (ed.)). Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Diana, B. A., & Aulina, R. (2020). *Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) DKI Jakarta : Service Poin Pelayanan Perizinan Pasar Rebo*. 12(1), 18–34.
- Donni. Juni Priansa. Garnida, Agus. (2012). *Manajemen Perkantoran Efektif*. Bandung: Alfabeta.
- Donkor, F., & Zhou, D. (2020). Organisational commitment influences on the relationship between transactional and laissez-faire leadership styles and employee performance in the Ghanaian public service environment. *Journal of Psychology in Africa*, 30(1), 30-36.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (M. Darwin (ed.); Ed. Kedua). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edison, Emron., dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Gebreselassie, A. M., & Baku, A. (2020). Assessment of the Effects of One Stop Service Centers in Service Delivery to Small and Medium Enterprise in

- Manufacturing Sector: The Case of Mekell City Tigray. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(1), 711–720.  
<https://ijisrt.com/assets/upload/files/IJISRT20JAN324.pdf>
- Hariani, D. (2006). Analisa Kebijakan Pelayanan Publik Di Kabupaten Gianyar. *Dialogue (Paris)*, 3(1), 1–18.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231-5239.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu* (Cetakan 1). Yogyakarta: Gava Medua.
- Kesuma, H. (2021). Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL]*, 1(4), 1–9.
- Liu, X., & Zheng, L. (2018). Cross-departmental collaboration in one-stop service center for smart governance in China: Factors, strategies and effectiveness. *Government Information Quarterly*, 35(4), S54–S60.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.12.001>
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 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. *Administrasi Pemerintahan*, 1(2), 88–100.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik* (D. Supiyadi & M. N. Affand (eds.); Cetakan 1). Bandung: ALFABETA.
- Nor, Ghofur. (2014). *Manajemen Publik Pada Pemerintah*. Jakarta: Bumi Angkasa
- Ohemeng, F. L., Amoako-Asiedu, E., & Obuobisa-Darko, T. (2018). The impact of employee perception on the successful institutionalisation and implementation of performance management systems in developing countries: The perspective from Ghana's public service. *Public Administration and Development*, 38(2), 75-86.
- Oktaviana, R., & Yuliani, F. (2022). Efektivitas Pelaksanaan e-Office Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 15(1), 62–71.
- Ombudsman RI. (2021). *Laporan Tahunan 2021 “Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian.”*
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik* (Cetakan 3). Bandung: ALFABETA.
- Raco, J. . (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan* (A. L (ed.)). Jakarta : Penerbit Grasindo.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, & Syahrur. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan, dan Pendidikan* (Haidir (ed.); Cetakan 5). Bandung: Citapustaka Media.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
- Sari, E. (2007). *Seri Manajemen Organisasi: Buku 1 Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi* (A. Haris (ed.); Cetakan 1). Jakarta: Jayabaya University Press.
- Setyowati, Intan., dan Haryani, Sri., 2016., Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. *Jembatan - Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*. 13 (2) 57-72.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.); Cetakan 1). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Starawaji. (2009). *Corporate Social Responsibility dalam Praktek di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi (penerjemah Magdalena Jamin)*.

Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sutedi, A. (2017). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2021). Is impartiality enough? Government impartiality and citizens' perceptions of public service quality. *Governance*, 34(3), 727–764. <https://doi.org/10.1111/gove.12527>
- Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik* (Ed. Revisi). Jakarta: RINEKA CIPTA.
- Syafri, W. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik* (Y. S. Hayati (ed.)). Jaakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Syafrial, Latief, S. W., & Yusniati, N. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108–124. <https://doi.org/10.30631/tpj.v1i2.808>
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Penerbit Grasindo.
- Tika, H. Moh. Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Bhumi Aksara.
- Ulber, Silalahi. (2011). *Asas Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Widya, E., Prananingtyas, P., & Ispriyarso, B. (2019). Pelaksanaan Penerbitan Nomor Induk Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission ( Studi Pendirian Perseroan Terbatas Di Kota Semarang ). *Notarius*, 12(1), 231–252.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus* (T. Admojo (ed.); Cet. Kedua). Jakarta: PT BUKU SERU.