

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2020). Pola Asuh Pada Pengguna Alkohol Di Kalangan Remaja. *Naskah Publikasi Program Studi Psikologi*.
- Davidow, M. (2003). Organizational responses to customer complaints: What works and what doesn't. *Journal of service research*, 5(3), 225-250.
- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(5), 617-626.
- Hamdi, M., & Labolo, M. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muaro Jambi. *Journal of Government Studies*, 1(1), 30-45.
- Hardianto, W. T., Fithriana, N., & Rohman, A. (2021). Model Complaint Mechanism Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Reformasi*, 11(1), 24-30.
- Ismail, I., & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12-12.
- Maranjaya, A. K. (2022). Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 2(11), 929-941.
- Mustakim, R. (2023). *Analisis Implementasi Responsive Governance Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin Melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro).
- Nana, S. (1989). Penelitian dan Penilaian pendidikan. *Bandung: Sinar Baru*. Hlm. 84
- Nirboyo, A. J. (2021). Potensi Korupsi Dalam Perizinan Lingkungan Melalui Sistem Online Single Submission Pasca Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. *Jatiswara*, 36(2), 219-228.
- Permatasari, I. A. (2020). Kajian Penerapan Prinsip Good Governance Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1), 33-48.
- Raco, J. (2018). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya. Hlm. 7
- Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249-265.
- Sunarto, S., & Mulyawan, B. (2019). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP)

- Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin USAHA). *ASPIRASI*, 9(2), 121-134.
- Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Povinsi Bengkulu. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1), 134-146.
- United Nations. Department of Economic and Social Affairs. (2015). *Responsive and Accountable Public Governance*. UN. Hlm. 28
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115.

Peraturan perundang-undangan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
- Soentoro,G. (2018). *Peran Serta Lembaga Swadaya Masyarakat Gerakan Rakyat Anti Madat (Geram) Dalam Upaya Pencegahan penyalahgunaan Psikotropika Di Wilayah Polres Metro Jakarta Barat Berdasarkan Uu No. 5 Tahun 1997*. Skripsi Thesis. Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara.
- Komnas HAM. 2021. *Peraturan Standar Norma dan Pengaturan Nomor 6 Tentang Pembela Hak Asasi Manusia*.
- Berita Jakarta. (2023). *Lindungi Masyarakat dari Bahaya Miras, Satpol PP DKI Musnahkan 12.031 Botol Miras*. Siaran Pers. Diakses pada 8 Desember 2024, dari <https://m.beritajakarta.id/>
- Janati, F. (2024). *9.712 Botol Miras ilegal Dimusnahkan Satpol PP Jakarta, Paling Banyak dari Jakbar*. Kompas. Diakses pada 8 Desember 2024, dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2024/12/04/11295871>
- Luxiana, M. (2023). *Ciu Ilegal di Jakbar Dijual Eceran, Pembeli Datang ke Ruko*. Detik News. Diakses pada 8 Desember 2024, dari <https://news.detik.com/berita/d-6941662>

Peraturan Perundang-undangan

- Kementerian Perdagangan. (2009). Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 43 (43/M-DAG/PER/9/2009) Tentang Pengadaan, Pengedaran, Penjualan, Pengawasan, dan Pengendalian Minuman Beralkohol

Gubernur Provinsi DKI Jakarta. (2014). Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 187 Tahun 2014 Tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Penjualan Minuman Beralkohol

Republik Indonesia. 2013. *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi Kemasyarakatan*.