

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Badan Kerjasama Kabupaten Seluruh Indonesia. *Panduan Praktis Penyelenggaraan Pelayanan Satu Atap*.

Barata,Atep Adya.(2004). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo. Cetakan kedua.

Dwiyanto,Agus. dkk.(2002).*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:Galang Printika.Cetakan pertama

Gibson.et.al.(1985)*Organisasi edisi kelima jilid 1. (terjemahan)*.Jakarta : Erlangga.

Gibson.et.al.(2003).*Organizations behavior structure process*.Mc Graw Hill : Mc Graw Hill Companies

Ibrahim,Amin. (2008)).*Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*.Bandung:Mandar Maju.Cetakan kesatu

Indrajit,Richardus Eko.(2002).*Electronic Government strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jasin,Mochammad.dkk. (2006).*Memahami untuk melayani pelayanan perijinan dan non perijinan sebagai wujud tata kelola pemerintahan yang baik*.Jakarta: Komisi Pemberantasan Korupsi

Kates,Amy.and Jay R. Galbraith.(2007)*Designing Your Organization : Using the Star Model to Solve 5 Critical Design Challenge*.Jossey Bass,San Fransisco, USA

Lembaga Administrasi Negara.(2008).*Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik*. Jakarta: LAN.Cetakan pertama

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Minharti,Suwin.dkk.(2011).*Buku I Penataan Organisasi Pemerintah : Konsep dan Praktek*.Jakarta : Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan Lembaga Administrasi Negara.Cetakan pertama

Nawawi,Uha Ismail.(2013).*Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*.Jakarta:Prenada Media Group.Cetakan ke-1.

Nurmandi,Achmad.(2010).*Manajemen Pelayanan Publik*.Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.Cetakan Pertama.

Poltak Sinambela,Lijan.(2007).*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*.Jakarta:Bumi Aksara.Cetakan kedua

Priyatno,Makhdum.dkk.(2011).*Modul Analisis proses bisnis instansi pemerintah*. Jakarta:Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.Cetakan 1

P.Siagian,Sondang.(1994).*Patologi Birokrasi Analisis,Identifikasi,dan terapinya*.Jakarta:Ghalia Indonesia

Pudyatmoko, Y.Sri.(2009).*Perizinan problem dan upaya pembenahan*. Jakarta:Gramedia Widiasarana Indonesia

Rohman, ahmad ainur, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*.Malang:Program Sekolah Demokrasi PlaCIDS.Cetakan II

Ratminto dan Winarsih. (2013).*Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's charter dan standar pelayanan minimal*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.Cetakan X.

Ratminto,dkk.(2017).*Pelayanan Prima Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z* .Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.Cetakan Pertama

Rasul,Sjahrudin.(2006).*Pengukuran kinerja Pemerintah Daerah : Konsep dan Prinsip Dasar dalam Prosiding seminar nasional pengukuran kinerja Pemerintah Daerah*.Yogyakarta: UAD Press kerjasama Fakultas Ekonomi UAD.Cetakan III

Ridwan,Juniarso.achmad Sodik Sudrajat.(2009).*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.Bandung:Nuansa.Cetakan I

Sedarmayanti.(2014).*Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*.Bandung : PT Refika Aditama

Sedarmayanti.(2013).*Reformasi Administrasi Publik,Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*.Bandung : PT Refika Aditama.Cetakan ketiga

Steers,Richard.(1985).*Efektivitas Organisasi ( kaidah perilaku). ( Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.Cetakan kedua

Subarsono,AG.(2014).*Pelayanan Publik yang Efisien,Responsif dan Non-Partisan dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.Cetakan keempat

Surjadi.(2009).*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.Bandung:PT Refika Aditama.Cetakan pertama

Sutedi,Adrian.(2011).*Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*.Jakarta: Sinar Grafika.Cetakan 2

Tangkilisan,Hessel Nogi S.(2005).*Manajemen Publik*.Jakarta:PT Gramedia Widiasarana

Wahyu Utomo,Tri Widodo dan Fani Heru Wismono.(2008).*Pengukuran Kinerja Sebagai Upaya membangun Pemerintah Daerah Berbasis Manajemen Kinerja dalam Meretas Jalan Menuju Good Governance Bunga Rampai Hasil Diskusi Terbatas tentang Isu Aktual*.Jawa Barat : Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I LAN

Winardi.(2005).*Manajemen Perubahan(management of change)*.Jakarta:Prenada Media.Cetakan ke-1

Ulum,M. Chazienul.(2018). *Public Service tinjauan teoritis dan isu-isu strategis pelayanan public*. Malang:Ub Press

## JURNAL & LAPORAN

*A World Bank Group Flagship Report Doing Business to Report 2019 Training for Reform*.[www.doingbusiness.org](http://www.doingbusiness.org) diakses tanggal 11 Juli 2019

Balogun,Julian. (2007)The Practice of Organizational Restructuring:From Design to Reality.*European Management Journal*,25(2),[https://www.academia.edu/31144852/The\\_Practice\\_of\\_Organizational\\_Restructuring\\_From\\_Design\\_to\\_Reality](https://www.academia.edu/31144852/The_Practice_of_Organizational_Restructuring_From_Design_to_Reality)

Fernanda,Desi.(2003).Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah..*JAP*,2003(2),[journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/download/1525/1465](http://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/download/1525/1465) diakses tanggal 7 Juni 2019

Ghalib Abdalla,Amir.et.all.(2015)Effect of Huduma Center (one Stop Shops) in Service Delivery –A Case Study of Mombasa Huduma Center.*International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*,5(6)<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v5-i6/1660>

Georgo Paulos,Basil and Arnold S. Tannenbaum .”A Studi of Organization Effectiveness.”*American Sociological Review*.534-540

[https://www.researchgate.net/publication/255171716\\_A\\_Study\\_of\\_Organizational\\_Effectiveness](https://www.researchgate.net/publication/255171716_A_Study_of_Organizational_Effectiveness) diakses tanggal 6 September 2019

Greg,blackburn.(2015).One-Stop Shopping for Government Services:Strengths and Weaknesses of the Service Tasmania Experience.Routledge.*International Journal of Public Administration*,39(5),359-369  
<https://www.tandfonline.com/loi/lpad20>

Haque, Ariful.(2011).Evaluation of Selected Governance Reform Project : “One Stop Service Center for Urgent Endorsementof Passports in the Regional Passports Office (RPO) Dhaka.”*International Journal Bisnis and Management*.6(4),[www.csenet.org/ijbm](http://www.csenet.org/ijbm)

Hardwick, Rebecca.(2013)Integrated services for women through a One Stop Shop: a realist review.*Journal of Integrated Care*,21(5),263-275.  
[www.emeraldinsight.com/1476-9018.htm](http://www.emeraldinsight.com/1476-9018.htm)

Harimurti,Agung.,Achmad Djunaedi dan Wahyudi Kumorotomo.(2015).Model Manajemen Informasi untuk Mewujudkan Konsep Connected Government di Pemda DIY” *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika*,6 (1)ISSN: 2087-0132

Harimurti,RM Agung.(2010).Dinamika Pengelolaan Teknologi Informasi Pemerintahan dan Model Connected Government sebagai Solusi.”*Jurnal Penelitian teknologi Informasi dan Komunikasi*,1(2).<https://mti.kominfo.go.id/index.php/mti/article/view/7>. diakses tanggal 8 Juni 2019

Hoque, Md Rakibul and Sorwar, Golam.(2015). ICT-based E-Government Services for Rural Development: A Study of Union Information Service Centres (UISCs) in Bangladesh. *Electronic Journal of Information Systems in Development Countries* 71, 1-19

Jiahua,Tian,T.Shizhong and M.A Xiangping.(2009)The Model about ‘One Stop’E-Government Service Integration .*IEEE*,9 (.978-1-4244-4639),1-4

Kubicek, Herbert & Martin Hagen.One Stop Government in Europe :An Overview. hal 1-2[https://www.researchgate.net/publication/253447324\\_One-stop\\_government\\_in\\_Europe\\_An\\_Overview](https://www.researchgate.net/publication/253447324_One-stop_government_in_Europe_An_Overview) diakses tanggal 7 September 2019

Leonardo, Steven Soegiono dan Eddy Madiono Sutanto.(2013).Restrukturisasi di PT Samudra Alam Surabaya.”*AGORA*,1(3)

Local Governance Initiate and Network.”One Stop Shop as a Mode of public service delivery. OSS experience collation.”3rd General Assembly of LOGIN, held in December 2015. [www.loginasia.org](http://www.loginasia.org)

Maryantonett,et.al.(2007).Transforming service to Canadians: the Service Canada model. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4),557–568

Maulana Yusuf, Imam. “Restrukturisasi dan Reposisi Birokrasi ( sebagai solusi menata hubungan politik dan birokrasi)”  
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1410/1157> diakses tanggal 7 Juli 2019

Minas,Renate.(2014)One Stop Shop-Increasing Employability and Overcoming Welfarestate Fragmentation?*Journal of Social Welfare*

Mecheling, Jerry.(1994).Reengineering Government : Is There a “there”there?  
*Public Productivity & Management Review*,18(2),189- 197.  
<https://www.jstor.org/stable/3380647>

Muallidin,Isnaini.(2012).Implementasi Reformasi Organisasi Perizinan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.*Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*,15(3),246-255.ISSN 1410-4946

Nur Fitriani, Kurnia. (2015)Manajemen Perubahan : Studi pada reformasi pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.*Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*,3(1)

Ongaro,Eduardo.(2004).Process management in the public sector.the experience of one stop shop in Italy.*The International Journal of Public Sector Management*,17(1),81-107.[www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm](http://www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm)

Pradnyawidya Sari, Putri. “Pemanfaatan Teknologi Digital sebagai Percepatan Berusaha oleh Ekonomi Kreatif.”<https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/komunika/article/download/1824/990> diakses tanggal 10 Mei 2019

Pramusinto,A.,(2013).Building Complaint Handling Mechanisms for Effective Leadership.*International Journal of Administrative Sciences and Organization*, 20 (3)

Pramusinto, Agus. *Mendorong Perubahan dari Luar:Kearah Birokrasi Indonesia yang Demokratis dan Melayani*dalam Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada pada Tanggal 1 Maret 2016.

Prawira,Muhammad Yudha dan Titis eka agustine. “Desain Layanan Publik Terintegrasi di Daerah melalui whole Government Approach ; Praktik di Surabaya, Pontianak dan Denpasar.”[http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file\\_artikel\\_abstrak/Isi\\_Artikel\\_180393085618.pdf](http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file_artikel_abstrak/Isi_Artikel_180393085618.pdf) diakses tanggal 15 Mei 2019

Proctor,Tony and Louise Gray.(2006)Business Process Reengineering in the Public Sector.*Euromed Journal of Business*,1(1),84-97

RM Agung Harimurti.(2010)).Dinamika Pengelolaan Teknologi Informasi Pemerintahan dan Model Connected Government sebagai Solusi.”*Jurnal Penelitian teknologi Informasi dan Komunikasi*,1(2),<https://mti.kominfo.go.id/index.php/mti/article/view/7>. diakses tanggal 8 Juni 2019

Scholta,Hendrik.dkk. (2019)From one-stop shop to no-stop shop: an e-government stage model.*Government Information Quarterly* .36,11–26  
[www.elsevier.com/locate/govinf](http://www.elsevier.com/locate/govinf)

Suaib.(2017).Pembentukan dan Penataan Organisasi Perangkat Daerah.”*Jurnal Katalogis*,5(7),1-8.[jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/download/9645/7654](http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/download/9645/7654)  
diakses tgl 15 Mei 2019

Tony,Proctor and Louise, Gray.(2006).Business process reengineering in the public sector.”*Euromed Journal of Bisnis*,1(1)

Umarova,Aziza.et.al. (2017)Service Delivery Through One stop Shops.International Workshop 3-5 May 2017,Singapore-Johor Bahru, Malaysia report .UNDP Global Centre for Public Service Excellence and the of the World Bank Group Global Knowledge and Research Hub in Malaysia, 7

Zhang,Nan ,Zhikui Luand Yunyun Shou.(2017).The dominant role of governing structure in cross-sector collaboration in developing China: two case studies of information integration in local government one-stop services.”*Information technology of development*,.3(3),554-578  
<https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1363030>

## SKRIPSI & TESIS

Mukarramah. Skripsi. 2016. *Efektivitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan One stop shop Satu Pintu Kota Pare-Pare (Studi Kasus : Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota)*

Rizki Pratama, Muhammad. Thesis. 2016. *Proses inovasi pelayanan publik (studi tentang proses inovasi klinik pelayanan perizinan (KLIPPER) di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*

Vashakidze, Giorgi. theses. 2014. *One Stop-Shop in the Delivery of Public Service; its Impact on Service Effectiveness and Efficient Governance*

## **MATERI POWER POINT**

Power Point Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. Kebijakan Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Jakarta, 7 September 2018.

Implementasi PP 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara elektronik (OSS) Bahan Paparan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, Semarang 22 November 2018

Alur Pikir OSS, Bahan paparan Ibu Sekretaris Daerah tanggal 3 Oktober 2018

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah



Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Dibidang Perdagangan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 88 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur & Kriteria Pelayanan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Perhubungan Dibiidang Darat

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan Dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan Dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 08/PRT/M/2019 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Usaha Jasa Konstruksi Nasional

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 19/PRT/M/2019 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung Melalui Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M-PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Perda Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu

Perda No. 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Perda Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2006 tentang Pelayanan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta



Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2007 tentang Pelayanan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2008 tentang Pelayanan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pelayanan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pelayanan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan NonPerizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 42 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan NonPerizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

Keputusan Walikota Nomor 580 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha di Pemerintah Kota Yogyakarta

Instruksi Walikota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

## DOKUMEN

Kota Yogyakarta Dalam Angka 2019 ( BPS)

Data Imen Urusan Penanaman Modal

RPJMD Kota Yogyakarta 2017-2022

Renstra DPMP 2017-2022

Renja DPMP 2019

SPP DPMP

Selayang Pandang layanan publik Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Tahun 2018

Jawaban Surat BPK Nomor 700/3885 tertanggal 4 Oktober 2018

Notulensi rapat kelembagaan pembahasan koordinasi rencana penerapan PTSP dan kewenangan perangkat daerah teknis terkait dengan perizinan tanggal 1 Oktober 2018

**Website :**

[pmperizinan.jogjakota.go.id](http://pmperizinan.jogjakota.go.id)