

DAFTAR PUSTAKA

- Boyne, George. (2008). Public Service Failure and Turnaround: Towards a Contingency Model. Chapter 12. In: Hartley, Jean, Donaldson. Cam, Skelcher. Chris and wallace Mike. *Managing to Improve Public Services*. New York: Cambridge University Press.
- Chotimah, Khusnul. (2016). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tuban. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 2(2):527-540.
- Febliany, Imelda Febliany, Nur Fitriyah, & Enos Paselle. (2014). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*. Vol.2(3):410-420.
- Georgopolous & Tannenbaum. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, Soewarno. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khoiruddin, Moh. (2013). Hubungan Kinerja Keuangan Bank Syariah, Orientasi Pasar, Orientasi Pembelajaran, dan Modal Relasional. *Inferensi, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. Vol.7(1):163-184.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Marlina. (2017). Efektivitas Sistem Perizinan *Online* dan *Tracking* Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak. *JOM FISIP*. Vol.4(2):1-10.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi & Johny Setyawan. (1999). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Nurwindiarti, Maylina. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di

- Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol.4(1):1-9.
- Parasuraman, A. Zeithaml, VA., & Berry LL. (1990). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49. Fall.
- Prawirosentono, Suyadi, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riza, Selvia. (2017). Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar. *JOM FISIP*. Vol.4(2):1-16.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing.
- Santoso, Singgih. (2017). *Menguasai Statistik di Era Informasi*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Siagian, P. Sondang. (2012). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, LP. (2010). *Teori Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi (Kaidah Tingkah laku)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwitri, Sri, Eny Rachyuningsih, & Sasmito Cahyo. (2005). Pelayanan Publik: Public-Private Partnership Percepatan Infrastruktur di Indonesia. *JIAKP*. Vol.2(3):966-971.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Weston J. Fred & Eugene F. Brigham. (2004). *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Erlangga

Website:

<https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web>.