

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta : Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia
- Dendhart, Janer V. Dan Robert B. Dendhart. (2003). *The New Public Service : Serving Not Steering*. New York : M.E. Sharpe
- Dwiyanto, dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Reformasi Birokrasi Kontekstual : Kembali ke Jalur yang Benar*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Hasan, Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi Offset
- Kalidjernih. F. K. (2010). *Puspa Ragam Konsep dan Isu Kewarganegaraan*. Bandung : Widya Aksara Press
- Martono, Nanang. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raya Grafindo Persada
- Moleong, L.J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Patilima, Hamid. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Purbokusumo, Yuyun dan Puguh Prasetya Utomo. (2009). “Kepemimpinan Entrepreneur di Era E-Government” dalam *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*, diedit oleh Dr. Agus Pramusinto dan Dr. Erwan Agus Purwanto. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Purwanto, Erwan A. (2009). “Strategi Penerapan Standar Pelayanan untuk Reformasi Birokrasi” dalam *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*, diedit oleh Dr. Agus Pramusinto dan Dr. Erwan Agus Purwanto. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulistiyani, Ambar T. & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori, dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta : Penerbit Grah Ilmu
- Yong, James SL. (2003). *E-Government in Asia : Enabling Public Service Innovation in The 21st Century*. Malaysia : Times Media Editions

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang *Organisasi Perangkat Daerah*

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Jurnal Akademik

- Darsono.(2008). *Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas :Peran Trust dan Satisfaction sebagai Mediator*, The 2nd National Conference UKWMS, Surabaya
- Fatonie, I., Pellini, A., Smidt, H., dan Apriliyanti, I. (2016). *Menggunakan Bukti Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Publik : Pembelajaran dari Program UPIK di Yogyakarta*. Working Paper 11 Kementerian PPN/Bappenas dan Australian Aid, Juni 2016
- Feldheim, Mary Ann & Xiaohu Wang. (2003). *Ethics and Public Trust : Results from a National Survey*. Public Integrity, Winter 2003-4, vol. 6, no. 1, 63-75
- Kim, Byeong Seob dan Jin Hyung Kim. (2008). *Increasing Trust in Government Through More Participatory and Transparent Government*. Presidential Committee on Government Innovation & Decentralization, Republic of Korea
- Muallidin, Isnaini. (2011). *Kebijakan Reorganisasi Perizinan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Jurnal Studi Pemerintahan Vol.2 No.2. Agustus 2011. 398-423
- Muallidin, Isnaini. (2012). *Implementasi Reformasi Organisasi Perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 15 No. 3. Maret 2012. 246-255
- Ningtyas, Trimurti. (2013). *Model Hubungan Kepercayaan Masyarakat (Citizen Trust) berdasarkan "Disconfirmation of Expectation" di BPN Surabaya*. Jurnal Administrasi Publik Th.V Nomor 1. Januari-Juni 2013. 266-274
- Nurmandi, Achmad. (2010). *Proses Manajemen Pengetahuan Bagi Inovasi Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta*. Jurnal Studi Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Volume 1 No. 1, Agustus 2010
- OECD (2005). *Strengthening Trust in Government : What Role for the Government in the 21st Century ?*. Main Issues for Discussion, preparatory documentation for the ministerial conference held in Rotterdam, on the 27 & 28 of November 2005, Paris.
- Rahmat, Pupu Saeful. (2009). *Penelitian Kualitatif*. EQUILIBRIUM, Vol. 5, No. 9, Januari – Juni 2009, 1-8

- Sahetapy, J.E. dkk. 2004. "Reformasi Hukum Administrasi Negara dalam Rangka Pelayanan Umum. *Laporan hasil penelitian Komisi Hukum Nasional*
- Sherwood, Frank P. (1997). *Responding to The Decline in Public Service Professionalism. Public Administration Review*, Vol. 57, No. 3 (May – Jun, 1997)
- Silalahi, Ulber. (2011). *Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA). Vol. 11, No. 02. 167-179
- Wicaksono, B. (2014). *Sistem Operasional Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai Modal Pelayanan Sipil Dinas Perizinan Pemerintahan Kota Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Pemerintahan : Nahkoda; Vol. 13, No. 21 (2014)

Website dan Sumber Lainnya

- Arisman. (2010). *Peran Kepemimpinan dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat*. Diakses melalui situs resmi Kementerian Hukum dan HAM : <https://jakarta.kemendikham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/72-peran-kepemimpinan-dalam-membangun-kepercayaan-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik/file>
- Ayopreneur. (2011, 12 Februari). *Herry Zudianto : Bangun Yogyakarta dengan Kejujuran*. Diakses melalui situs resmi Ayopreneur : <http://www.ayopreneur.com/pemerintah/herry-zudianto-bangun-yogyakarta-dengan-kejujuran>
- DeSeve, G. Edward. (2011, 21 Desember). *Regaining The Public's Trust*. Diakses melalui situs resmi Governing : <http://www.governing.com/columns/mgmt-insights/public-trust-government-six-factors-change-perception.html>
- Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Jogja Kota. (2016). *Jenis Izin dan Syarat*. Diakses melalui situs resmi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Jogja Kota : <http://pmperizinan.jogjakota.go.id/home.php?mode=izin>
- Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Jogja Kota. (2016). *Sejarah Dinas Perizinan*. Diakses melalui situs resmi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Jogja Kota : <http://pmperizinan.jogjakota.go.id/home.php?mode=content&id=181>
- Hajaroh, M. (2008). *Paradigma, Pendekatan, dan Metode Penelitian Fenomenologi*. Diakses melalui situs : <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132011629/penelitian/fenomenologi.pdf>
- Hancock, Ockleford, dan Windridge. (2003). *An Introduction to Qualitative Research*. Diakses melalui situs : https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/5_Introduction-to-qualitative-research-2009.pdf
- Harian Jogja. (2017, 19 Februari). *Perizinan Kota Jogja : Setelah HO, Izin Lainnya Akan Disederhanakan*. Diakses melalui situs resmi Harian Jogja : <http://www.harianjogja.com/baca/2017/02/19/perizinan-jogja-setelah-ho-izin-lainnya-akan-disederhanakan-794226>

- Investasi Kota Jogja. (2015, 16 November). *Gerai Investasi*. Diakses melalui situs resmi Investasi Kota Jogja : <http://investasi.jogjakota.go.id/id/more/page/87/Gerai-Investasi>
- Kumorotomo, Wahyudi. (2008, 28 Juni). *Pengembangan E-government dalam Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik*. Diakses melalui situs resmi UGM Staff Kumorotomo : <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2008/06/pengembangan-e-government-dalam-peningkatan-transparansi-pelayanan-publik.pdf>
- Kusdarini, E., Widiastuti, S., dan Puspitasari C. (2013) *Studi Implementasi Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Kebijakan Pelayanan Publik Perizinan Investasi di DIY*. Diakses melalui situs resmi :
- Menpan. (2014, Februari 11). *UPIK Dongrak Partisipasi Masyarakat di Kota Yogyakarta*. Diakses melalui situs resmi Menpan : <https://www.menpan.go.id/cerita-sukses-rb/2254-upik-dongkrak-partisipasi-masyarakat-di-kota-yogyakarta>
- Nawawi, Juanda. (2012). *Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governance*. Diakses melalui situs : <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/2255/Jurnal-02b.pdf?sequence=4>
- Perizinan Kota Jogja. (2012). *Sejarah Dinas Perizinan*. Diakses dari situs resmi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta : <http://perizinan.jogjakota.go.id/home.php?mode=content&id=181>
- Radar Jogja. (2016, 23 Desember). *Pungli Libatkan Dua PNS Balai Kota*. Diakses melalui situs resmi Rada Jogja : <https://www.radarjogja.co.id/pungli-libatkan-dua-pns-balai-kota/>
- Sanapiah, Aziz. (2005). *Dimensi Kepemimpinan Aparatur dalam Perspektif Pelayanan Publik : Building The Trust*. Diakses melalui situs STIA LAN : <https://www.stialan.ac.id/artikel/artikel%20aziz.pdf>
- Tribun Jogja. (2011, 22 November). Diakses melalui situs resmi Tribun Jogja : <http://jogja.tribunnews.com/2011/11/22/yogya-punya-gerai-investasi>
- Van de Waal, Steven. (2010, April). *New Public Management : Restoring Public Trust through Creating Distrust ?*. Diakses melalui situs : https://www.researchgate.net/publication/228123677_New_Public_Management_Restoring_the_Public_Trust_through_Creating_Distrust
- Widyaiswara, Fajar U. (2013). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendidikan dan Pelatihan*. Diakses melalui situs resmi Pusdiklat BKPM : <https://pusdiklat.bkpm.go.id/asset/media/artikel%20kualitas%20pelayanan%20melalui%20diklat%20ptsp.pdf>
- Winarni, dkk. (2014). *Laporan Penelitian Kelompok*. Diakses melalui website resmi Staff New UNY : <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131655982/penelitian/print-laporan-penelitian-kelompok-2014.pdf>

Wawancara :

Wawancara dilakukan dengan staf Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta :

1. Nur Sulistyohadi (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta). Wawancara pada Hari Kamis, 9 Maret 2017
2. Ade Safitri (Petugas *Front-line* izin HO). Wawancara pada Hari Kamis, 9 Maret 2017
3. Vita (Petugas *Front-line* IMB). Wawancara pada Hari Kamis, 9 Maret 2017)

Wawancara dilakukan dengan staf Bappeda Kota Yogyakarta :

1. Affrio (Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah – Bappeda Kota Yogyakarta). Wawancara pada Hari Kamis, 13 April 2017.

Wawancara dilakukan dengan pengakses IMB :

1. Deny (Pengurus IMB). Wawancara pada Hari Senin, 13 Maret 2017
2. Sutris Sunarno (Pengurus IMB). Wawancara pada Hari Rabu, 15 Maret 2017
3. Wartoyo (Pengurus IMB). Wawancara pada Hari Senin, 13 Maret 2017.

Wawancara dilakukan dengan pengakses izin HO :

1. Dono Mulyo (Pengurus HO). Wawancara pada Hari Rabu, 15 Maret 2017
2. Sri (Pengurus HO). Wawancara pada Hari Senin, 13 Maret 2017