

## Daftar Pustaka

- Nugraheni, Aldilla. 2016. “*Perubahan Kantor Pelayanan Perizinan Menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman*”. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada
- Dwiyanto, Agus (ed). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependidikan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Mulyana, Dedi. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*. Yogyakarta : Andi
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010 . *Sosiologi Pemerintahan (Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Harold J, Leavitt. 1978. *Psikologi Manajemen. (edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi)*. Jakarta: Erlangga
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management) Eselon 4*. Jakarta: LAN
- Lopez, J. S. 2009. *The Encyclopedia of Positive Psychology In Practice*. Canada : John Wiley & Sons, Inc
- Poltak Sinambela, Lijan. 2008 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman**

CHANDRA BUDI SANTOSO, Dr. Phil Gabriel Lele, S.I.P, M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Moenir, A.S. 2008. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara

Ratminto & Septi Winarsih, Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Schiffman & Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks

Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Bisnis* Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA

Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan*.

Jurnal Penelitian vol 23, no 4 hal: 293-303

Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya menggunakan AMOS 5*.

Bandung : Pustaka

### **Peraturan Perundang-undangan:**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004  
Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004  
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan  
Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Unit Pelayanan Instansi  
Pemerintah

Peraturan Bupati Sleman Nomor 90 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas  
dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan  
Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman**

CHANDRA BUDI SANTOSO, Dr. Phil Gabriel Lele, S.I.P, M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 16 tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### **Website online**

[Http://dpmpt.slemankab.go.id/mechanisme-pelayanan/layanan-publik/](http://dpmpt.slemankab.go.id/mechanisme-pelayanan/layanan-publik/)

<http://dpmpt.slemankab.go.id/profil/>

<http://dpmpt.slemankab.go.id/profil/struktur-organisasi/>

<http://www.menpan.go.id/tentang-kami/tentang-kami/visi-dan-misi>

<http://www.republika.co.id/berita/nasional/jawa-tengah-diy-nasional/14/05/15/n5m3r6-layanan-perizinan-sleman-jadi-satu-atap>

<http://www.slemankab.go.id/8135/gedung-perijinan-sleman-pindah-mulai-4-januari-2016.slm>