

## Daftar Pustaka

- Agussalim. 2006. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Ainurahman, Ahmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Implementasi Pelayanan Publik*. PT. Elex Media komputindo. Jakarta
- Ali, Khaidir. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Yogyakarta. *Tesis*. MAP Fisipol UGM. Yogyakarta
- Andrini, Dwindi., Indarja, A Diamantina. 2016. Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No.12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Jakarta Timur. *Diponegoro Law Journal*. Volume 3. No.3
- Anshori, Yuli Tirtariandi El., Enceng, A.Hidayat. 2013. *Laporan Tahunan Penelitian Hibah Bersaing, Pengembangan Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. Universitas Terbuka. Jakarta
- . 2014. Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 12. No.4 Januari 2014: 22-240
- Anwar, Muhammad Khoirul. 2018. Coordination effectiveness at the Central One-stop Integrated Service center (PTSP) of Indonesian Investment Coordinating Board (BKPM), *Proceeding – Open Society Cconference 2018*: 315-345
- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Cheung, A. B-L and I. Scott (eds). 2003. Governance and Public Sector Reform in Asia, *Routledge/Curzon*.
- Commonwealth Secretariat. 1995. *Current Good Practices and New Developments in Public Service Management*. Commonwealth Secretariat. London.
- Daraba, Dahyar. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Kabupaten Talakar. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.5 No.1
- Darmayanti, Nina. 2010. Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Studi Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman). *Tesis*. UGM. Yogyakarta

- Dermawan, Deni. 2014. Implementasi Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Dimock, Marshal Edward and Gladys Ogden Dimock. 1989. Administrasi Negara Jilid II. Erlangga. Jakarta: 34
- Dong, Lisheng., Q. Cui & T. Christensen. 2015. Local Public Services Provision in China- An Institutional Analysis. *HKJU-CCPA*. Vol.15(3): 617-644
- Dwimawanti, Ida Hayu. 2004. Kualitas Pelayanan Publik (salah satu parameter keberhasilan otonomi daerah). *Buku Jurnal Dialog JIAKP*. Vol.1. No.1 Januari 2004: 109-116
- Dwiyanto, Agus., Dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Cetakan ke-4. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Enggarani, Nuria Siswi. 2016. Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Jurnal Law and Justice*, Vol.1. No.1 Oktober 2016
- Febrian, Ranggi Ade. 2015. Analisis Permasalahan Koordinasi Pemerintahan (Tinjauan Konseptual dan Teoritis). *Wedana, Jurnal Kajian Pemerintahan Politik dan Birokrasi*. Vol.1. No.1. April
- Fitri, Suci Emilia. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Solok. *Tesis*. MAP Fisipol UGM. Yogyakarta
- Fitzsimons, Vincent. 2009. A Troubled Relationship: Corruption and reform of the Public Sector in Development. *Journal of Management Development*. <https://www.researchgate.net/publication/241699853>
- Fun, Victor. 2005. Efektivitas Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Nabire Provinsi Papua. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Gittel, Jody Hoffer. 2000. Paradox of Coordination and Control, *California Management Review*. Vol.42. No.3

- . 2010. *Relation Coordination: Guidelines for Theory, Measurement Analysis*, Brendeis University. Massachusetts
- Gittel, et al., 2010. A Relation Model of How High-Performance Work System Work. *Jurnal Organization Science*. Vol.21(2): 490-506
- Ghuman, B.S., & R. Singh. 2013. Decentralization and Delivery of Public Services in Asia. *Policy and Society*.  
<https://www.tandfonline.com/loi/rpas20.32:1.7-21>
- Halligan, John and Turner, Mark. 1995. *Profiles of Government Administration in Asia*. Australian Government Publishing Service. Canberra.
- Haida, Ahmad Nur., C. Saleh, R. Adiono. 2013. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri). *JAP*. Volume 1. No.2: 132-138
- Handayani, Soewarno. 1985. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Haji Masagung. Jakarta: 89-90
- . 1989. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Haji Masagung. Jakarta: 118-119
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Edisi kedua. Cetakan kedelapanbelas. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta: 195
- . 2013. *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 3. BPFE. Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta
- . 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta: 86
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 1. Cetakan ke-3. Rajawali Pers. Depok.
- Hidayat, Fatah., Sutomo, B.S. Sunarko. 2018. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi terhadap Penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Politico*. Volume 18, No.1. Maret 2018: 144-163.

- Humas Menpanrb. 2015. Kementerian PANRB Evaluasi PTSP Pusat dan Daerah.  
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-evaluasi-ptsp-pusat-dan-daerah>. 28 Juli 2015
- Humas MenPANRB. 2016. E-Gov Korea Pangkas Birokrasi Pelayanan Publik.  
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/e-gov-korea-pangkas-birokrasi-pelayanan-publik>. 27 Juli 2016
- Humas MenPANRB. 2018. Sejumlah Capaian Reformasi Birokrasi 2014-2018.  
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/sejumlah-capaian-reformasi-birokrasi-2014-2018>. 25 Oktober 2018
- Iskandar. 2008. Kinerja Pelayanan Akta Kelahiran (Implikasi Perubahan Kelembagaan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Menjadi Kantor Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gunung Kidul).  
*Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Ismael, Ismardi. 1991. *Teknik Koordinasi*. Diklat Propinsi Sumatera Barat. Padang
- Kementerian Kesehatan. 2019. *Laporan Tahunan ULT 2018*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan. 2019. *Laporan Pengunjung ULT 2019*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan. 2019. *Rekap Saran ULT 2019*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan. 2019. *Data Halo Kemenkes Perkategori Tahun 2019*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan. 2018. *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kesehatan RI 2018*. Jakarta
- Kim, Sunhyuk., & C. Han. 2015. Administrative Reform in South Korea: New Public Management and the Bureaucracy. *International review of Administrative Sciences*. Vol. 81(4): 694-712. [ras.sagepub.com](http://ras.sagepub.com).
- Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD), Foreign and Commonwealth Office (FCO)-British Embassy. 2017. *Laporan Penelitian Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) di Provinsi DKI Jakarta: Perspektif Kewenangan dan Kelembagaan*. Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prehallindo. Jakarta

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Mahsyar, Abdul. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas*. Vol.I, No.2. Oktober 2011
- Malone, T.W., Crowston K. 1994. The interdisciplinary study of coordination. *ACM Comp Survey* 26(1): 87-119.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI. No.1 Juni 2016
- Menteri Keuangan Resmikan Co-Location Sinergi Layanan Terpadu Satu Pintu. 2015. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/berita/baca/9048/Menteri-Kuangan-Resmikan-Co-Location-Sinergi-Layanan-Terpadu-Satu-Pintu.html>. Senin, 26 Oktober 2015 pukul 13:02:2. Diakses 19/11/19 12:47 WIB
- Mintzberg, H. 1979. *"The Structuring of Organizations"*. Prentice-Hall. New York
- Moekijat. 1994. *Koordinasi (suatu tinjauan teoritis)*. Mandar Maju. Bandung
- Montinola, Gabriella., Yingyi Qian and Barry R. Weingast. 1995. "Federalism, Chinese Style : The Political Basic For Economic Success in China". *World Politics*. 84: 50-81
- Morlian, Amanda. 2016. Peranan Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal AKP*. Vol. 6. No. 1 Februari 2016
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Rineka Cipta. Jakarta: 290-291
- Novia, Dyah Ratna Meta. 2016. Kemenaker Segera Luncurkan Pelayanan Terpadu Satu Atap. <https://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/16/03/03/o3gkud359-kemenaker-segera-luncurkan-pelayanan-terpadu-satu-atap>. Kamis 03 Mar 2016 17:23 WIB
- Nugroho, Hermawan Cahyo., Soesilo Z, Suryadi. 2014. Koordinasi Pelaksanaan Program Pengembangan Kawasan Agropolitan di Kabupaten Nganjuk. *J-PAL*. Volume 5. Nomor 1

- Nugroho, Taufiq. 2017. Implementasi Kebijakan One Stop Service Terhadap Peneneman Modal Di Kabupaten Sragen. Program Studi Ilmu Hukum, Sekolah Pascasarjana UMS. Surakarta
- Nur, Abdul Rahman. 2018. Algemene Beginselen Van Behoorlijk Bestuur Konsepsi Negara Nachwachtersstaat Menuju Negara Welfare State Dalam Menata Kota Palopo. *Guepedia.com*
- Nurianto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. *Jurnal Konstitusi*. Volume 11. Nomor 3. September 2014: 431
- Pebrianto, Fajar., Rahma Tri. 2020. Izin Investasi di 22 Kementerian Diserahkan 100 Persen ke BKPM. <https://bisnis.tempo.co/read/1308539/izin-investasi-di-22-kementerian-diserahkan-100-persen-ke-bkpm>. Senin, 17 Februari 2020 13:03 WIB. Diakses Jumat, 21 Agustus 2020 15:49 WIB
- Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 31 Oktober 2018 08:34 [http://www.menlhk.go.id/site/single\\_post/1546](http://www.menlhk.go.id/site/single_post/1546). 31 Oktober 2018 08:34. Diakses 19/11/19 12:51 WIB
- Pfiffner, John M and Robert Presthus. 1967. *Public Administration*. edition 5. The Ronald Press Company. New York
- Prasojo, Eko. 2008. “Reformasi Birokrasi : The Ir-Reformable?”. Media Indonesia. 28 Agustus 2008.
- Purnaningsih, Sri. 2011. Analisis Koordinasi Lintas Sektor Pada Komisi Lanjut Usia Kota Yogyakarta dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia. *Thesis MAP UGM*. Yogyakarta: 47
- Puspa, Anita Widya. 2016. China Berjuang untuk Kesehatan 1,4 Miliar Warganya. <https://kabar24.bisnis.com/read/20160228/19/523409/china-berjuang-untuk-kesehatan-14-miliar-warganya>. *Bisnis.com*. 28 Februari 2016. 20:50 WIB.
- Puspitasari, Ni Luh Putu., & K.G. Bendesa. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1* (2016): 89-114
- Quah, Jon S.T. 1996. Decentralizing Public Personnel Management: The Case of the Public Service Commission in Singapore. In S. Kurosawa, T. Fujiwara,

- and M. A. Reforma, eds. *New Trends in Public Administration for the Asia-Pacific Region*. Local Autonomy College, Ministry of Home Affairs. Tokyo. pp.492-506.
- Rahayu, Sri Lestari. 2009. Penyelenggaraan Perizinan Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Rangka Meningkatkan Investasi (Studi Kota Surakarta). Tesis. UGM, Yogyakarta
- Rarasari, Endang. 2013. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal Pada BKPM Provinsi DIY. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Rivai, Veithzal. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta: 444
- Rosalina, Dessy. 2013. China memangkas biaya layanan publik. *Reuters*. 14 Agustus 2013. 17:15 WIB
- Rosyada, Ayu Amrina. 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 4(1): 102-114
- Salleh, Sirajuddin H. 1996. Global Challenges and Local Public Sector Innovations. In Sirajuddin H. Salleh, ed. *Public Sector Innovations--The ASEAN Way*. Asian and Pacific Development Centre. Kuala Lumpur. pp.1-62.
- Saputra, Trio. 2016. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Pembangunan Daerah*. Vol.4 No.2
- Sarji, Ahmad. 1996. *Civil Service Reforms: Towards Malaysia's Vision 2020*. Pelanduk Publications Sdn. Bhd. Selangor, Malaysia.
- Sarji, Ahmad. 1993a. Achieving Civil Service Excellence in the Context of Malaysia Incorporated. *Malaysian Management Review*. Vol.28. No.3: 39-42.
- Schein, Edgar H. 1973. *"Organizational Psychology"*. Prentice-Hall of India



- Sedubun, Victor Jusuf. 2009. Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Peningkatan Iklim Investasi di Provinsi Maluku. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Service Quality Centre. 1995. Helping Companies Achieve Total Service Excellence. *The Straits Times*. 22 July:22.
- Setiadi, Wira. 2009. Kinerja Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Shah, A., & T. Thompson. 2004. Implementing Decentralized Local Governance: Treacherous Road With Potholes, Detours and Road Closures. *Policy Research Working Paper 3353*. World Bank. Washington, DC:
- Siddiquee, N.A. 2007. Public Service Innovations Policy Transfer and Governance In The Asia-Pacific Region: The Malaysian Experience. *JOAAG*. Vol.2. No.1
- Silitonga, Ruben. 2010. Belajar dari Reformasi China. <http://lipi.go.id/berita/belajar-dari-reformasi-china/5653>. 18 Sep 2010. *Media Indonesia*. 14 Juli 2010
- Silva, Mafalda Lopes da. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Gaji Pegawai di Timor Leste. *Tesis*. MAP Fisipol UGM. Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Spriegel, William R. 1960. *Principles of Business Organization and Operation*, 3th ed. Tokyo. Maruzen: 47
- Sugandha, D. 2001. *Kepemimpinan di Dalam Organisasi Masyarakat*. Sinar Baru. Bandung:12-13
- Sutarto. 2015. Dasar-Dasar Organisasi. Cetakan Kedua puluh tiga. UGM Press. Yogyakarta
- Syafrudin, Ateng. 1993. *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan Di Daerah*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Syamsi, Ibnu. 1994. *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*. Rineka Cipta. Jakarta



- The World Bank. 2020. Indonesia: Government effectiveness index.  
[https://www.theglobaleconomy.com/Indonesia/wb\\_government\\_effectiveness/](https://www.theglobaleconomy.com/Indonesia/wb_government_effectiveness/)
- Transparency International. 2018. Indonesia Corruption Perception Index 2019.  
<https://www.transparency.org/country/IDN>
- Transparency International Indonesia (TII). 2017. *Indeks Persepsi korupsi Indonesia 2017 – Survei Antara Pelaku Usaha di 12 Kota di Indonesia*. Transparency International Indonesia. Jakarta.
- Unit Layanan Terpadu Kemendikbud Terus Berikan Layanan Prima. 2017.  
<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2017/10/unit-layanan-terpadu-kemdikbud-terus-berikan-layanan-prima>. 21 Oktober 2017. Diakses 19/11/19 12:34 WIB
- Wahyuni, Sri. 2015. Peranan Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Kalimantan Timur. (*ejournal*).[http://untagsmd.ac.id/files/Contoh%20Jurnal%20Sri%20Wahyuni\\_2\\_Edit\\_3.pdf/2/015/24](http://untagsmd.ac.id/files/Contoh%20Jurnal%20Sri%20Wahyuni_2_Edit_3.pdf/2/015/24)
- Widiyarta, Agus. 2012. Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan di Kota Surabaya). *Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya*. Malang.
- Wilis, Denna. 2010. Analisis Pengelolaan SDM dan Budaya Organisasi Dalam Rangka Mencapai Tujuan Restrukturisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Wijono, Djoko. 1997. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya
- Wooldridge, Barbara Ross., Minsky, Barbara D. 2002. *The Role Of Climate And Socialization In Developing Interfunctional Coordination The Learning Organization* 9.1 (2002): 29-38.
- World Bank. 2010. Peningkatan Kualitas pendidikan, dalam Indonesia Policy Briefs: Ide-ide Program 100 hari Kerja.  
<http://siteresources.worldbank.org/INTINDONESIA/Resources/Publication/>

280016-1106130305439/617331-1110769011447/810296-

1110769073153/civilservice.pdf. diunduh 22 Maret 2010.

- Yuningsih, Rita. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *eJurnal Katalog*. Vol.4 No.8, Agustus 2016: 175-183
- Yusriadi, H. Akib, A. Ihsan. 2017. Bureaucratic Reform In Public Service: A Case Study On The One Stop-Integrated Service. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. Volume 8. No.2 March 2017
- Yusriadi, Minawati. 2017. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (studi pelayanan terpadu satu pintu), *JIIAP*, Vol.7 No.2 Juli-Desember 2017: 99-108