

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Arief, Mts. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima: persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*: Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Hamidi, M. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Pers.
- Hasan, F. (1970). *Koentjaraningrat, Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- HAS, Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- HAS, Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- HAS, Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. (1983). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan: problem dan upaya pembenahan*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan model konseptual, penerapan citizens charter dan standar pelayanan minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. (1993). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall
- Saifudin, A. (1998). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Siagian, Sondang P. (1985). *Peranan Staff Dalam Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, M. P. P. (2007). *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suroto. (1992). *Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutopo, H. B. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta: UNS Pers.
- Tjiptomo, Fandy. (2000). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: edisi kedua cetakan pertama, Andi.
- Thoha, Miftah. (1988). *Pembinaan Organisasi: Proses Diagnosa dan Intevensi*, PT Raja Grafindo: Jakarta.

Skripsi & Thesis

- Arikuto. (2015). *Demokrasi Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Widarini, F. (2013). *Hubungan pelayanan prima (service excellence) dengan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Jurnal

- Bastaman, K. (2010). *Pengaruh Iklim dan Kepuasan Komunikasi serta Komitmen terhadap Kinerja Pegawai*. MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan, 26(2), 135-146.

Perundangan-undangan & Dokumentasi

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993
Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

LAKIP Tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sleman.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin
Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman
Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam negerti Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman
Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Peraturan Bupati Sleman No. 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Peraturan Bupati Sleman Nomor 25 Tahun 2017 tentang Kewenangan
Penyelenggaraan Perizinan.

RENSTRA Tahun 2017-2021 Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Perizinan
Terpadu Kabupaten Sleman.

Surat Edaran Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta No: 17/SE/XII/2016
Tentang Penggunaan Pakaian Dinas Pegawai Aparatur Sipil Negara Tahun
2017.

Website

<https://jogja.antaranews.com/berita/323156/sleman-targetkan-indeks-kepuasan-pelayanan-capai-79>. Di akses pada Jumat 7 Oktober 2017 Pukul 23.00 WIB.

<http://sleman.sorot.co/berita-182-ribet-dan-mahalnya-pengurusan-izin-di-pemkab-sleman.html>. (n.d.). Di akses pada Sabtu 7 Oktober 2017 Pukul 23.01 WIB.

<https://jogja.antaranews.com/berita/323156/sleman-targetkan-indeks-kepuasan-pelayanan-capai-79>. Di akses pada Jumat 20 Oktober 2017 Pukul 21.30 WIB.

<http://www.solopos.com/2017/07/20/pemkab-sleman-proses-perizinan-lambat>. (n.d.). Di akses pada Sabtu 7 Oktober 2017 Pukul 22.37 WIB.

<http://dmppt.slemankab.go.id>. Di akses pada Sabtu_7 Oktober 2017 Pukul 22.37
WIB.