

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Arif, Mts. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima. periapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*: Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Hamdi, M. (2004) *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: Universitas Mauhammadiyah 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.
- Moleng, 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 dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan model konseptual, penerapan citizen 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.
- 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. (1998). *Pembinaan Organisasi: Proses Diagnosa dan Intevensi*. PT Raja Grafindo: Jakarta.

### **Skripsi & Thesis**

- Arikuto. (2005). *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),135-148.

### **Perundang-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 Terpadu Kabupaten Bantul.

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2016 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul.

Peraturan Bupati Bantul Nomor 20A Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Izin Gangguan.

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

RENSTRA tahun 2015-2019 Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Peraturan Bupati Bantul Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Pakaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

### **Website**

<http://kec-pajangan.bantulkab.go.id/berita/2017/10/sosialisasi-pengelolaan-perizinan-online-dan-raperda-ptsp>). Diakses pada jumat 8 Februari 2018 Pukul 20.00 WIB.

Sumber: [https://www.bantulkab.go.id/datapokok/0402\\_pembagian\\_administratif.html](https://www.bantulkab.go.id/datapokok/0402_pembagian_administratif.html) (diakses pada hari sabtu, 3 Februari 2018 pukul 19.00 WIB).

Sumber: [http://dpmpt.bantulkab.go.id/mekanisme\\_pelayanan\\_layanan-publik/](http://dpmpt.bantulkab.go.id/mekanisme_pelayanan_layanan-publik/) (diakses pada hari Sabtu, 5 Februari 2018 pukul 21.00 WIB)