

DAFTAR PUSTAKA

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2015*

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Inu Kencana Syafii, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2003

Juniarso Ridwan dan Achmatd Sodik sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, 2009.

Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 47/KEP/DINZIN/2011 *Tentang Penetapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.*

Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 48/KEP/DINZIN/2011 *Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepala. Dinas Perizinan kepada Pejabat Struktural Eselon III Di Dinas Perizinan Untuk Menandatangani Perizinan;*

Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 42/KEP/DINZIN/2012 *Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;*

Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 49/KEP/DINZIN/2013 *Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas perizinan Kota Yogyakarta;*

Lembaga Administrasi Negara, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*,
Jakarta, 2003.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009
tentang Pedoman Izin Gangguan di Daerah

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005 *tentang Izin Gangguan*.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 *Tentang Pembentukan,
Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah*.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 41 Tahun 2006 *Tentang Petunjuk
Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005
Tentang Izin Gangguan*.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 *Tentang Retribusi Izin
Tertentu*.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 Tahun 2014 *Tentang
Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta*;

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model
Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*,
Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Sinambela Poltak Ijan dkk, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan
Implementasinya*, Bumi aksara, Jakarta, 2006,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta,
Bandung, 2014

Undang Undang Gangguan (Hinder Ordonantie) Staatsblad Tahun 1926 Nomor 226 sebagaimana telah diubah dan ditambah terakhir dengan Staatsblad Tahun 1940 Nomor 450.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor: 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*

Internet

[Khafidsociality.blogspot.id/2011/07/ Pelayanan publik.htm](http://Khafidsociality.blogspot.id/2011/07/Pelayanan publik.htm).