

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Asnawi, N. & M. Masyhuri. (2011). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran : disertai dengan contoh hasil penelitian*. (I. Rahmawati, Ed.). Malang: UIN-Maliki Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi* (Cet. 1). Yogyakarta: Java Media.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pakei, B. (2016). *Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah)* (Cet. 1). Jakarta Pusat: Taushia.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (1996). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* (Kedua Ceta). Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online single submission (OSS)* Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Administrasi Publik*, 7(April).
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v7n4.p%25p>
- Kristina, L., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bogor di Wilayah Kecamatan Bogor Timur. *Governansi*, 4 (1)(April), 33–44.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v4i1.1137>
- Resmala, V., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Administrasi Publik*, 2 (2)(Oktober), 58–65. <https://doi.org/https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/2364>

Rosadi, R., Munjin, R. A., & Seran, G. G. (2020). Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik. *Governansi*, 6 (2)(Oktober), 81–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3227>

Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Governansi*, 6 (1)(April), 36–42. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>

Saputra, B. E., Maksudi, B. I., & Salbiah, E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Governansi*, 7 (1)(April), 29–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v7i1.3158>

Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Governansi*, 6 (2)(Oktober), 104–113. <https://doi.org/https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/3042>

Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik