

DAFTAR PUSTAKA

- Dedi Amrizal, A. H. (2018). *Penanggulangan Golput dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Pilkada*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. (2019). *Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. (2019). *Laporan Survey Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2018). *Laporan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Jakarta.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2020). *Laporan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta*. Jakarta.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Makmur. 2011. Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan. Bandung: PT Revika Aditama
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan*. Edisi Terbaru. ANDI, Yogyakarta
- Moleong, J, Lexy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muh Jainuddin Alkadri, M. J. (2019). Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex media Komputindo.
- Nota Dinas Perihal Laporan Tim Pemantauan, Evaluasi dan Pembinaan DPMPSTSP DKI Jakarta di UPMPTSP Kota, Kecamatan dan Kelurahan (Triwulan I Tahun 2022)
- Ombudsman Republik Indonesia. (2017). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kompetensi Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan dan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan*. Ombudsman Republik Indonesia.

- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Robert B Denhardt, J. V. (2003). *Public Administration An Action Orientation*. Boston: Suzanne Jeans.
- Safroni. (2021). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, A. S. (2018). *Teori dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ PRESS .

Jurnal

- Aldiana, A. (n.d.). Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Masa Pandemi COVID-19 di Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur . *Jurnal Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur*.
- Andi Supriadi, E. H. (2021). Implementasi Mystery Shopper Sebagai Metode Evaluasi Pelayanan Publik berkelanjutan.
- Budiani, N. w. (2005). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan sosial*.
- Dwipermana, I. D. (n.d.). Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan. *Jurnal Peogram Studi Administrasi Pemerintah Daerah*.
- Kirana, A. D. (n.d.). Monitoring dan Evaluasi Program "Surabaya Single Widow" Sebagai bentuk Electric Government. *Jurnal Adminitrasi Publik Universitas Brawijaya*.
- Muh Jainuddin Alkadri, M. J. (2019). Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu . *Administrative & Law Governance*.
- Sukmanto, A. J. (2021). Evaluasi implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Indramayu. *Program Studi Magister Imlu Adminitrasi Swadaya Gunung Jati*
- Syam, H. (2020). Studi Pengukuran Pengalaman Masyarakat Dalam Pelayanan Khusus Dimensi "Keandalan" Menggunakan Metode Mystery Shopping. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Bisnis, 2*.

Regulasi

Surat Keputusan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
*Nomor 109 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Standar Operasional
Prosedur (SOP) Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu.*

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan
Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Presiden Republik Indonesia. Nomor 97 tahun 2014 Tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeran dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penilaian
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan
Publik.*

Website

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (t.thn.). Diakses
April 16, 2022, dari <https://pelayanan.jakarta.go.id/>