

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU LITERATUR

- Adrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Albury, David. 2003. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Ancok, Djameluddin. 2012, *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Jakarta: PT. Erlangga.
- Atep Adya Bharata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Bateman, S.T., & Snell, A.S. 2009. *Manajemen. Kepemimpinan dan Kolaborasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bertot, J., Elsa, E., & Tomasz, J. 2016. *Universal and Contextualized Public Services: Digital Public Service Innovation Framework*.
- Boer, H. & During, W. E. 2001. *Innovation, what innovation. A comparison between product, process and organizational innovation. Research gate* 2(84).
- Dendy Sugono. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Pelayanan, Kualitas and Kepuasan*. Yogyakarta. Andi.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industry)*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*, Yogyakarta: Gava Media.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media.

- Juniarso Ridwan & Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent Teori dan praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lutfi Efendi, 2004. *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, Bayumedia Sakti Group,
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Hal 22.
- Makmur, H. & Thahier, R. 2015. *Inovasi & Kreativitas manusia*. Bandung: PT Refika Aditama. Malang.
- Marbun dan Mahfud, *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*, Liberty, Yogyakarta
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia. Hal 44
- Munandar, Utami. 2006. *Kreativitas dan Keberbakatan, Strategi Mewujudkan Potensi Kreatif dan Bakat*. Jakarta: Gramedia.
- N.M. dan J.M.J.M. ten berge, “*Pengantar Hukum Perizinan*”, disunting oleh Philippus M.Hadjon Yuridika.
- Nazir, M. 2014. *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminto & Winarsih, Septi A. 2013. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riki Martino Sulisto, 2020. Melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dengan judul “*Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih*”.

- Rogers, Everett M. 2003. *Difussion of Innovations*. New York: Free Press.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rieneka Cipta, hal. 114.
- Sumi Asmawati, 2020. Melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, yang berjudul “*Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Non Usaha Melalui Sistem Aplikasi SiCantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*”
- Suwarno, Yogi. 2008, *Inovasi Di Sektor Publik*, Jakarta: STIA-LAN Tjiptono, F dan G. Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfactio*. Yogyakarta: ANDI.
- Winarni, Endang Widi. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. Yogyakarta: Kunci Ilmu.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Kabupaten Solok No 42 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Permenpan No. 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan rancangan final Undang-undang Pelayanan Publik (Noorsyamsa 2009:56).

Surat Edaran Nomor 506/396/DPMPPTSPNAKER-2021 tentang Pelayanan Perizinan Non Berusaha Secara Online.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2015 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah tahun 2016

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

### **C. JURNAL**

Indayati, D. S. 2015. Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPTT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 3 Nomor 3, 229-234.

Selvi, R. Zaili, R. dan Febri, Y. 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 3: Hal. 412-419.

Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, Vol.3, No.1, 2021, 22- 30.

### **D. SKRIPSI**

Sulistio, R. M. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Prambumulih. Palembang: Universitas Sriwijaya.

Asmawati, S. 2020. Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Non Usaha Melalui Sistem Aplikasi SiCantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.

### **E. WAWANCARA**

Wawancara dengan Bapak Aliber Selaku Kepala Dinas DPMTSP Kabupaten Solok Pada Rabu 20 Juni 2023 Pukul 09.00 WIB di Kantor DPMTSP Kabupaten Solok

Wawancara dengan Ibu Nuraini selaku Kasubag Umum dan kepegawaian Kabupaten Solok Pada Rabu 20 Juni 2023 Pukul 12.00 WIB di Kantor DPMTSP Kabupaten Solok

Wawancara dengan Ibu Sitta selaku Pengadministrasian Umum Pada Kamis 21 Juni 2023 Pukul 10.00 WIB di Kantor DPMTSP Kota Solok

Wawancara dengan Bapak Henrizal selaku Staf pada Kamis 21 Juni 2023 Pukul 12.00 WIB di Kantor DPMTSP Kab.Solok

Wawancara dengan bapak agus selaku masyarakat pada Kamis 21 Juni 2023 Pukul 15.00 WIB di Kantor DPMTSP Kab. Solok

Wawancara dengan Ibu Tifani Staf Operator pada Kamis 21 Juni 2023 Pukul 10.00 WIB di Kantor DPMTSP Kab Solok

Wawancara dengan Bapak Rifki selaku Pranata Komputer Pratama Pada 20 Juni 2023 Pukul 14.00 WIB di Kantor DPMTSP Kabupaten Solok