

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifiddin. (2010). *Pengantar manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Dwijowijoto, R. N. (2003). *Kebijakan publik : formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Indonesia: Elex Media Komputindo edition.
- Dwiyanto, A. (2002). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gibson, J. L. (1997). *Organizations : Bavior, structure, processes*. Irwin.
- Handyaningrat, S. (1997). *Pengetahuan Studi Ilmu dan Manajemen*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-metode penelitian masyarakat* (ed.3 ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principle of Service Marketing and Management, Second Edition*. New Jersey: Pearson Education International Inc.
- Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatam.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi* (Cet. I. ed. Rev. ed.). Jakarta: Raja Press.
- Moenir, H. (2010:26). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Paslong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Bandung Alfabeta.
- Ratminto. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. (D. B. Molan, Penerj.) Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, L. P. (2008:5). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Askara.
- Srimulyo. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Terry, G. R. (2006). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono. (2006). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Irmawati. (2018). Program Studi Administrasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 13(01), 11–21.
- Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–10.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (Mpp) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan*, 10(1), 01–10. <https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379>

#### **Sumber-sumber lainnya :**

Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Pelimpahan Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 1 Tahun 2012 pasal 12 Tentang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri 1993 Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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

Peraturan Menteri Dalam Negri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pasal 11 Tentang Sistem Pelayanan Terpadu

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

[www.nganjukkab.go.id](http://www.nganjukkab.go.id)