

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1990, Pengantar Analisis Kebijakan Negara, Rineka Cipta, Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Adil Najam (1995) *The Human Development Index: A Critical Review Ecological Economic*.
- Anderson, James E. 1978. *Public Policy Making. Second Edition, Chicago, Holt, Rinehart and Winston*.
- Agustino. 2005. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy*.
- Agustino. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy*.
- Agustino. 2008. Politik dan Kebijakan Publik. Bandung: AIPI Bandung dan Puslit KP2W Lemlit UNPAD.
- Agustinus, leo. (2006). *Politik dan Kebijakan publik*. Bandung: AIPI.
- Albert and Zemke, *Customer service competence: a global look*, Human Resource Development International, Taylor & Francis, 2004.
- Aneta, Y., Akib, H., Kadji, Y., dan Basri, M., 2014, Organizational Transformation: The Revitalization of The Role and Function for Human Resources (Case Study of PT. PLN Gorontalo), *International Journal of Academic Research*, Mei, Vol.6 Issue 3, h131-135.
- Batinggi. 2005. Materi Pokok Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bert A. Rockman. The Ohio State University, Politics By Other Means Administrative Reform In The United States. *International Review of Public Administration*, 2001, Vol. 6, No. 2.
- Bessant, Judith, Rob Watts, Tony Dalton dan Paul Smith(2006), *Talking Policy: How Social Policy in Made*, Crows Nest: Allen and Unwin.
- Budi, Winarno. 2002. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

- Budi, Winarno. 2005. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Bronson, R. 1996. *Teori dan Soal-soal Operations Research*. Jakarta: Erlangga.
- Bromley, Ray (2006), On and off campus : Colleges and universities as localstake holders, Planning Practice and Research, 21:1,1-24.*
- Bridgman, Peter dan Glyn Davis (2004), *The Australian Policy Handbook*, Allen and Unwin, Crows Nest
- Caiden, Gerald E, *Administrative Reform Comes of Age*, Walter de Gruyter, Berlin, New York, 1991.
- Davit Mc Kevitt; *Managing Core Public Services*, 1998.
- Daryanto, H.M (2006). *Administrasi Pendidikan* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada Press, 2005.
- Dunn, William. 2004, *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dunn, William. (1999). *Analisa Kebijakan Publik*. (Samodra Wibawa, Penerjemah). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dye, Thomas R., 1995, Understanding Public Policy, New Jersey: Prentice Hall.*
- Edwards III, George C 1980. Implementing Public Policy Washington DC: Congressional Quarterly Press.*
- Effendi Sofyan 1995, Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses Pada Pelayanan Publik.*
- Endang Larasati, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Public services reform) Dan Partisipasi Publik*. Dialogue” JIAKP, Vol. 5, No. 2, Mei 2008: 254-267
- Endang Larasati, 2008, *Pelayanan Publik Dan Demokrasi Dalam Kehidupan Berbangsa Dan Bernegara*. JIAKP, Vol. 5, No. 1, Januari 2008 : 96-109
- Forsell, B dan Hedstorm, B. 1975 Lamella Sedimentation; A Compact Separation Technique Journal WPCF, Vol. 47, No. 4, hal. 834-842.*

- Frederickson, George 1997. The Spirit of Public Administration. Jossey-Bass Publisher. San Fransisco.*
- Fokus Media 2010, Pedoman Pelayanan Administarsi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- George R. Terry, Prinsip-Prinsip Manajemen, Bumi Aksara, Jakarta, 1991.
- Grindle, Merilee S. 1980 Politics and Policy Implementations in the Third Word, New jersey: Princetown University Press.*
- Goggin, Malcolm L. Ann O'M. Bowman. James P.Lester. Laurence J.O'Toole, Jr., 1990. Implementation Theory and Practice toward a Third Generation. Glenview, Illinois –London, England : A Division of Scott, Foresman and Company.*
- Hasibuan, Malayu. (2012) Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi Jakarta : Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. 1988, *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*. Jakarta: CV.Rajawali.
- Huala Adolf. 2004, Penanaman Modal Dalam Perdagangan Internasional (WTO).*
- Hughes Teori Administrasi Publik, model tradisional, *new public management, public management reform* (2003).
- Hood, Christopher. 1991. "A public management for all seasons." Public Administration, 6, no. 3: 3-19.*
- Hogwood, Brian W., and Gunn, Lewis A., *Policy Analysis for the Real World*, Oxford University Press, 1986
- Islami, Irfan. 2000. Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Islamy, M. Irfan. (2004). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- IG. Rai Wijaya. 2005, Pedoman Prosedur Mendirikan dan menjalankan Perusahaan PMA dan PMDN (Paramita Jakarta).
- Ishak Kusnandar, 2005, Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan IMB.

- Jorgensen, Daniel J. *Facing the Challenges of e-Government : A Case Study of the City of CorpusChristi, Texas*, SAM Advanced Management Journal, Summer, 2002.
- Jane Knigh, 2008, *Globalisasi dalam kaitan dengan pelayanan melahirkan kolaborasi dan persaingan global*.
- Kaufmann, A Kraay, M Mastruzzi, *Governance and Decentralization Survey, Governance and Decentralization Survey The World Bank Economic Review*, World Bank, 2004.
- Keban, Yeremias T, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta, 2008.
- Lester, James P, Stewart, Joseph, 2000, Public Policy An Evolutionary Approach, Wadsworth, Stamford, USA.*
- Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan evaluasi Kinerja*, LAN (Lembaga Administrasi Negara), (Prof. DR. Mustopadidjaja, AR, 2007).
- Mazmanian and Sabatier, 1983: Implementation and Public Policy Glenview, Ill: Scott, Foresman.*
- Mg. Westri Kekalih, *Implementasi One Stop Services (Oss) Dalam Upaya Peningkatan Investasi*, 2008.
- Marsono, *Efektivitas Pelayanan PTSP: Dari Perspektif Perijinan Usaha Dan Investasi*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik LAN.
- Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mollah. Md. Awal Hossain. 2011. 'Growth and Development of Civil Service and Bureaucracy in Bangladesh : An Overview', dalam *South Asian Survey*.
- Mustopadidjaja. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Jakarta: Lembaga Administrasi Negara*.
- Matland, Richard E. (1995). "Synthesizing the Implementation". *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Ndraha, Taliziduhu. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1 & 2*, Rineka Cipta, cetakan pertama, Mei 2000.
- Nigro, A. Felix and G. Liyd Nigro, 1984. *Modern Public Administration*, New York: Harper International Edition.

- Nicholas. Henry, 1988. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Nurhamid, M. 2008. Implementasi Inovasi Sistem Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah, *Jurnal* Vol.3, No.3, Hal.45-76.
- Osborne, David., & Gaebler, Ted. (2005). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector (Abdul Rosyid, Penerjemah). Jakarta: Penerbit PPM.*
- Puspitosari, 2011, Kualitas pelayanan publik Konsep, Dimensi, Implementasi.
- Paul A, Sabatier, *Top-down and Bottom-up Approaches to Implementation Reseach* in Michail Hill (ed), *The Publikc Policy Proces: A Reader* (London: Harvester Wearsheaf): 266-93.
- Paudel, Narendra Raj. A Critical Account of Policy Implementation Theories: Status and Reoncideration Nepalese Journal of Publik Policy and Governance, Vol XXV, No 2 December 2009.*
- Pemerintah Kabupaten Sragen Jawa Tengah, Sekilas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen, 2004.
- Pollitt, 1990, model reformasi *New Public Management (NPM)*.
- Parasuraman, A., dan Valerie A. Zethaml, dan Leonard Berry, 1994, "Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research", *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, 11-124.
- Pan Suk Kim. The Yonsei University. Administrative Reform In The Korean Central Government" Source: Public Performance & Management Review, Vol. 24, No. 2 (Dec., 2000), pp. 145-160 Published by: M.E. Sharpe, Inc. Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/3381265> .
- Prijono, Ony S dan Pranaka A,M,W., 1996. Pemberdayaan Konsep, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: CSIS.
- Quah Cheng. (2005). Binaman Pressindo. Black, P.J., & Wiliam Hotler, J.W. (1983). Ensiklopedi Administrasi, Jakarta: Gunung Agung.*
- Riant, Nugroho, 2011, Public Policy (Dinamika Kebijakan-Analisis Kebijakan-Manajemen kebijakan), Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Riant, Nugroho. 2006. Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang (Model-model Perumusan Implementasi dan Evaluasi). PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Ridwan, Mochammad, Kebijakan Badan Pelayanan Terpadu Dalam Pelayanan Satu Pintu Atau Satu Atap (One Stop Service) Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Di Kabupaten Sragen, 2008.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ramaswamy. 2000, Etika pelayanan masyarakat upaya membangun citra birokrasi Indonesia (LAN).
- Sampara, Lukman, S. 2003. *Pelayanan Prima* Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sulaeman, Affan. 1998. *Public Policy-Kebijakan Pemerintah*, Bandung: BKU Ilmu Pemerintahan Program Magister Ilmu-ilmu Sosial pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama UNPAD-IIP.
- Saniadi, Kurniawan, Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Dan Perizinan Kabupaten Grobogan, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2008.
- Solichin Abdul Wahab, Analisis kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Sondang P. Siagian. 1985, Analisis Serta Perumusan Kebijaksanaan Dan Strategi Organisasi, Jakarta: PT Gunung Agung.
- Sondang P. Siagian. 1986, Filsafat Administrasi Manajemen Modern Jakarta: PT Gunung Agung.
- Sugiono, 2003, Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Sugiono, Dr., Prof., 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, L.P.2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Suwitri, Sri, Jejaring Kebijakan Dalam Perumusan Kebijakan Publik: Suatu kajian tentang Perumusan Kebijakan Penanggulangan Banjir dan Rob Pemerintah Kota Semarang: Badan Penerbit UNDIP. 2011.
- Suwitri, Sri, *Konsep Dasar Kebijakan Publik Edisi Revisi*, Cetakan Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011.

- Sunggono, Bambang 1994, *Hukum Dan Kebijaksanaan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Supriyadi Anwar. 2004, *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*, LAN.
- Sri Pudyatmoko Y, *Implementasi Perizinan : Problem dan Upaya Pembenahan*, (Grasindo, 2009).
- Thomas R, Dye*, 2005, *Under standing Public Policy*, Eleventh Edition, NewJersey: Pearson Prentice Hal.
- Transparansi Internasional*, Prilaku Koruptif.
- Tangkilisan S Nogi Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. *Pengaruh Perilaku Aparat terhadap Kualitas Layanan Publik di Bidang Perizinan*, 2004.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI dan Puslit KP2W Lembaga Penelitian UNPAD.
- Tjiptono, F. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta.
- Tulus Tambunan, 2006. *Iklim Investasi di Indonesia masalah tantangan dan potensi Kadin di Indonesia* Jakarta: BAPPENAS RI.
- Van Meter, Donald S & Van Horn, Carl E. 1975, The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework in: Administration and Society v 6 No. 4 p. 445-485.civi.*
- Wahab, Abdul. (1997). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, Abdul, Solichin. 2004. *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, Abdul. (2001). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, Abdul. (2012). *Implementasi kebijakan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Watts and Zimmerman, *Positive accounting theory*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1986.

- Widodo Joko, Solihin Abdul Wahab, 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi, 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Winarno, Budi, 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Winarno, Budi, 2014. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Williams IH. 1982. *A Course Manual in Nutrition and Growth*. Australian Vice-Chancellors-Committee, Melbourne.
- Williamson, (1982). Respondents who are hard to locate and crucial to the study.
- Westi Kekalih, 2008, *Jurnal Riptek* Vol 2 nomor: 1 Halaman 14-17.
- Warella, Y. (1997) *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Documentation. Diponegoro University Press, Semarang.
- Yin, Robert, K, 1984, *case Study Research: Design and Methods*, Sage Publications Inc, California.
- Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat. 2013, Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. FISIP Universitas Terbuka, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Pamulang, Tangerang Selatan, Banten 15418, e-mail: yulitirta@ut.ac.id.

Produk Peraturan Perundang-Undangan:

- UU 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2012 *Pelayanan Publik*
- PP Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal.
- PP Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan MENPAN dan RB Nomor:36 Tahun 2012 tentang *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik (SP)*;

Keputusan MENPAN Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*;

Keputusan MENPAN Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*;

Peraturan Meneg.PAN Nomor PER/13.M.PAN/9/2009 tentang *Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat*;

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan PTSP*;

Intruks Menteri Dalam Negeri No. 25 tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah.

Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang *Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah*;

Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal*.

Peraturan Kepala BKPM Nomor 11 Tahun 2009 tentang *Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal*;

Pelayanan Publik dalam Berita (Humas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2007)

<http://implementasi-kebijakan.go.id>

<http://inspire-web.pr.id>

<http://www.Menpan.go.id>