

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

Gasperz, Vincent. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Gramedia  
Pustaka Utama

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.

Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Sosial "Suatu Pendekatan Proposal"*. Jakarta :  
Bumi Aksara.

Moleong. L.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed)*. Bandung : PT. Remaja  
Rosdakarya.

Mutiarin, Dyah & Arif Zaivudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*.  
Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :  
Pustaka Pelajar.

Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta.

Yudoyono, Bambang. 2010. *Otonomi Daerah: Desentralisasi dan Pengembangan  
SDM Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*. Jakarta : Pustaka Sinar  
Harapan.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara  
Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 8 tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### **Jurnal**

Mahoni, Jannati Purwo. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri*. Jurnal Otonomi, Volume 13, Nomor 1. Januari 2013. Hal. 77-84.

Muallidin, Isnaini. *Kebijakan Reorganisasi Perizinan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Jurnal Studi Pemerintahan, Volume 2, Nomor 2. Agustus 2011. UMY. Yogyakarta. Hal. 398-423.

Putri, Gedia Imanuelitha, Choirul Saleh & Siswidiyanto. *Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas*

*Pelayanan Ijin Gangguan*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, Nomor 2. Brawijaya. Malang. Hal. 206-212.

Utomo, Sad Dian. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 15, Nomor 3. ISSN 0854-3844. Sept-Des 2008. Hal. 161-167.

### **Internet**

<https://www.bantulkab.go.id/berita/2281.html> , diakses pada 06 Oktober 2015 pukul 09:18

<http://disdukcapil.bantulkab.go.id/data/hal/23/24/41/77-jumlah-penduduk-per-kecamatan-semester-ii-tahun-2014> , diakses pada tanggal 21 Januari 2016.

<http://perijinan.bantulkab.go.id/index.php?module=layanan&menu=ListPengaduan>, diakses pada 30 November 2015 pukul 17.25

### **Wawancara**

Wawancara dengan Ibu Dra. Khusnaini 'Arifah, M.Si, selaku Kepala seksi pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari, Pukul 10.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Dra.Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.30 WIB