

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan

Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/584/K/411.012/2019 tentang Pembentukan Tim Kerja Pusat Pelayanan Masyarakat Kabupaten Nganjuk.

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk Nomor 188/16/K/411.308/2019 tentang Pembentukan Tim Kelompok Kerja Reformasi Birokrasi di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Perda Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 137 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP.

Perturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 beserta lampiran penjelasan.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Buku dan Jurnal

- Adawiyah, Putri Robiatul. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Muhammadiyah Jember. Diakses dari jurnal.unmuhjember.ac.id pada tanggal November 10, 2019.
- Agustino, Leo. 2017. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: ALFABETA
- Anshori, Muslich dan Iswati, Sri. 2009. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press. Diakses dari <https://books.google.co.id> pada tanggal Juli 26, 2020.
- Christensen, Tom dan Laefreid, Per. 2005. *Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography*. Diakses dari <https://jstor.org>. pada tanggal Januari 10, 2019.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Denhardt, Robert B. dan Denhardt, Janet Vinzant. 2000. *The New Public Service: Serving Rather Than Steering*. Arizona State University. Diakses dari <https://www.researchgate.net>. pada tanggal Agustus 30, 2019.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://books.google.co.id>. pada tanggal Januari 9, 2020.
- Ernawati, Nani dan Yuliawati, Yupi. 2017. *Dampak Pelayanan terhadap Loyalitas dan Kepercayaan yang Dimoderasi oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan di Kota Bandung*. Universitas Islam Nusantara. Diakses dari <https://www.researchgate.net>. pada tanggal Januari 10, 2019.
- Febliany, Fitriyah, dan Paselle. 2014. *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)*. Diakses dari <https://e-journals.unmul.ac.id>. pada tanggal November 10, 2019.
- Hadi, Sutrisno. 2015. *Statistik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Haida, Saleh, dan Adiono. 2013. *Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)*. Universitas Brawijaya. Diakses dari <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id>. pada tanggal November 10, 2019.
- Handayani, Bagoes. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Jember. Diakses dari <https://repository.unej.ac.id>. pada tanggal November 10, 2019.

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Heintzman dan Marson. 2005. *People, Service, and Trust: Is There a Public Sector Service Value Chain?*. Diakses dari <https://journals.sagepub.com>. pada tanggal Januari 10, 2019.
- Ismayanti, Leny. 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang*. Diakses dari <https://publikasi.unitri.ac.id>. pada tanggal November 10, 2019.
- Kim, Seok-Eun. 2005. *The Role of Trust in the Modern Administrative State*. Diakses dari <https://journals.sagepub.com>. pada tanggal Januari 10, 2019.
- Mashyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Diakses dari <https://www.researchgate.net>. pada tanggal Agustus 30, 2019.
- Mayer, Davis, dan Schoorman. 1995. *An Integrative Model of Organizational Trust*. Diakses dari <https://www.jstor.org/stable/258792>. pada tanggal Februari 6, 2020.
- Morrisan, M.A. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mouw, Erland. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah: Sebuah Kajian Teoritis*. Diakses dari <https://journal.uniera.ac.id>. pada tanggal Agustus 30, 2019.
- Neuman, W. Lawrence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. United States: Pearson Education Limited.
- OECD. 2017. *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. Paris: OECD Publishing. Diakses dari <https://www.oecd.org>. pada tanggal Februari 6, 2020.
- Rousseau, Sitkin, Burt, dan Camerer. 1998. *Not So Different After All: A Cross – Discipline View of Trust*. Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication/>. pada tanggal Februari 6, 2020.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suryana, Ohan. 2019. *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam*. Diakses dari <https://aceh.lan.go.id>. pada tanggal November 10, 2019.
- Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service : Tinjauan Teoretis, dan Isu – Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang : UB Press. Diakses dari <https://books.google.co.id>. pada tanggal Januari 9, 2020.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication/>. pada tanggal Februari 6, 2020.

Referensi Lainnya

Edelman. 2018. *Edelman Trust Barometer Global Report*. Diakses dari <https://www.edelman.com> pada tanggal Januari 20, 2019.

Edelman. 2018. *Edelman Trust Barometer Global Report*. Diakses dari <https://www.edelman.com> pada tanggal Januari 20, 2019.

Komisi Pemberantasan Korupsi. 2018. *Survei Penilaian Integritas Laporan Ilmiah Gabungan 2018*. Diakses dari <https://www.kpk.go.id>. pada tanggal Januari 20, 2019.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. 2018. *Laporan Kinerja Tahun 2018*.

Ombudsman RI. 2017. *Laporan Tahunan 2017*. Diakses dari <https://ombudsman.go.id>. pada tanggal Januari 20, 2019.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2019. *Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk Tahun 2019*.

Website

<https://baperwiljember.jatimprov.go.id>.

<https://bprd.jakarta.go.id>.

<https://diskominfo.nganjukkab.go.id>.

<https://jatimprov.go.id>.

<https://kbbi.web.id>.

<https://ombudsman.go.id>.

<https://pamekasan.go.id>.

<https://tribrataneews.kulonprogo.jogja.polri.go.id>.

<https://www.banyuwangikab.go.id>.

<https://www.dpmpptsp.sidoarjo.go.id>.

<https://www.menpan.go.id>

<https://www.nganjukkab.go.id>.

<https://www.pajak.go.id>.