

DAFTAR PUTAKA

Buku

- Akbar, M. F., & Mohi W. K. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan : Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia (Pertama)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Anonim. (2007). *Mengukur Kinerja Pelayanan Terpadu untuk Perizinan Usaha di Indonesia*. The Asia Foundation.
- Centre, J. M. (2002). *Theoretical framework*. University of Calicut.
- Dunn, N. W. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Kedua)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fredrickson, H. G., & Smith, K. B. (2002). *The Public Administration Theory Primer*. United States of America: Westview Press.
- Fitzsimmons, James A. & Fitzsimmons, Mona, J. 2004. *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology*. Edisi keempat. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Graham, J., Amos, B., & Tim Plumptre. (2003). *Principles for Good Governance in the 21st Century*. Ottawa, Canada: Intitute On Governance.
- Gulo, W. (2018). *Metodologi Penelitian (Pertama)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia Kompas Gramedia Building.
- Kubicek, H. & Hagen, M.. (2001). *One-Stop Government in Europe: An Overviezv*, <https://www.researchgate.net/publication/253447324>.
- Jones, C. P. (1943). *Investment: Analisis and Management (Keduabelas)*. United States of America: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lemius, V. (1986). *Tentang Otonomi Daerah*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Mahdani, M. (2011). *Dimensi Interaksi Aktor Dalam Proses Perumusan Kebijakan Publik (Pertama)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Raco, J.R. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya (Pertama)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia Kompas Gramedia Building.
- Ratminto & Winarsih, Atik S. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rossi, P. H., Lipsey M. W., & Freeman H. E. (2004). *Evaluation A Systematic Approach (Ketujuh)*. United Kingdom: Sage Publication.
- Said, M. M. (2012). *Birokrasi di Negara Birokratis (Ketiga)*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sarwono J. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumberdaya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Kesembilan)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan P..Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukirno, S. (2008). *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. (Jakarta, Ed.). P.T Raja GrafindoPersada.
- Sumargono, A. (2009). *Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan yang Bersih*. Jakarta: PKSPP (Pusat Kajian Strategi Politik dan Pemerintahan).
- Toikka, A. (2011). *Governance Theory as A Framework for Empirical Research*. Helsinki: the Department of Social Research.
- Thompson, J.D, 1967. *Organizations in Action*. New York: McGraw-Hill.
- Trochidis, I.. 2008. *One-Stop Government: A Literature Review*, www.onestopgovproject.org, http://www.fub.it/files/onestop_gov_literature_review.pdf,
- United Nations Development Programme (UNDP). (2010). *Governance for Peace Securing The Social Contact*. New York: United Nations Development Programme Bureau for Crisis Prevention and Recovery (BCPR).
- Weber, M. (1946). *From Max Weber: Essays in Sociology*. (H. H. Gerth and C. Wright Mills, Ed.). New York: Oxford University Press.
- Zein H. M. (2010). *Reformasi Birokrasi Belajar dari Daerah (Pertama)*. Banten: Perum Citra Prima Serpong.

Jurnal

- Afiyanti, Y. (2002). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan*, 12, 137–141.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9. Retrieved from <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja*, 6(24), 1–18.
- Khalimah, N. Astuti P. dan Supratiwi. (2013). Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Perizinan Terpadu terhadap Meningkatnya Iklim Investasi Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 1-13
- Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah. (2013). Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di DKI Jakarta. *Jurnal kajian Regulasi*, 1-12.
- Krisilvana, A. A. (2016). Evaluasi Proses Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Rangka Perwujudan Good Governance. *Jurnal Undip*, 1–16.
- Sari, H.M. As, A dan Dama, M. (2018). Strategi Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Iklim Investasi di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 501–514.

Laman Web

- Dinas PM & PTSP DKI Jakarta. (2015). tentang PTSP. Retrieved from <http://pelayanan.jakarta.go.id/#tentang-ptsp>
- Firhansyah, M. (2018). Berani Melapor dan Menangani Laporan. Retrieved from <http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--berani-melapor-dan-menangani-laporan>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2015). Makna dan Tujuan Reformasi Birokrasi. Retrieved from <https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). PTSP Goes To Mall Upaya DKI Jakarta Dekatkan Pelayanan. Retrieved from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/ptsp-goes-to-mall-upaya-dki-jakarta-dekatkan-pelayanan>
- Oxford Dictionary. Definition of Investment. Retrieved from Oxforddictionaries.com

Peraturan dan Dokumen Pemerintah

- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 281 Tahun 2016. Tentang Organisasi dan Tata Kerja Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2016).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Dokumen Pemerintah

Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Realisasi Investasi PMA dan PMDN di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016 - 2018.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DPM PTSP Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 dan 2018

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2022.

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018-2022.

World Bank Group. (2019). Doing Business 2019 Training for Reform Economy Profile Indonesia.