

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Hamdi, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM perss.

Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat, PT gramedia, Jakarta, 1991*.

Ramaito, Winarsih, Septi, Atik, 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka.

Sinambela.2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Jurnal dan Skripsi

Irawan, Dedi Yuda. *Kinerja Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tulang Bawang Barat 2011-2014)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tobhari, Arie. *Analisis Kinerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul (studi kasus dalam Pengurusan Izin Investasi atau Penanaman Modal di Kabupaten Bantul Tahun 2012)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Munandi, Rianzis. Analisis Kinerja Organisasi Pelayanan Publik (studi kasus di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul tahun 2008-2009). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Pemerintah Daerah Otonom diseluruh Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

MENPAN No. 63 Tahun 2004.

KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah

Web

http://perijinan.bantulkab.go.id/index.php?module=berita&menu=DetailBerita&id_berita+47

<http://eprints.uny.ac.id/8608/>

<http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>

thesis.umy.ac.id

etheses.uin-malang.ac.id

repository.usu.ac.id

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