

REFERENCE

Book

- Abdillah, W. & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, Fourth Edition*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Firdaus & Zamzam, S. (2018). *Aplikas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Ghozali, I. & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hayat. M. N., et al. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik: Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Hutagalung, S. S. & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: DeepublishPublisher.
- Irawan, N. (2017). *Tata kelola Pemerintahan Desa Era UU Desa. (1st Ed.)*Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelyanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendididkan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Susila, I. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Thomas, A. R. & Polly J. S. (2003). *Spotlight On Social Research (1st Ed.)*. United States of America: Pearson Education.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. (1st Ed.)*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Journal and Thesis

- Aleman, R., Gutierrez-Sánchez, R., & Liebana-Cabanillas, F. (2017, March 24). Determinant Factors of Satisfaction with Public Services in Spain. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 102–113.

- Arif, T. (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengguna Layanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Penanaman Modal dan Promosi Provinsi DKI Jakarta. Thesis. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Dwi, H. P. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Undergraduate thesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Frinaldi, A. & Embi, M. A. (2015). Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatra Province). *Journal of Government and Politics*, 6(1), Februari 2015.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan Fasilitas dan Harga Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 750-760.
- Hasbullah. (2013). People's Satisfaction Toward Government Public Service of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency. Undergraduate thesis. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Islamiyanti, L. (2015). Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2), 290-300.
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9 (2), 94-100.
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi*, 1(1), 24-41.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, No.2 Tahun XI Juni 2017, 56-65.
- Sartini, U., Minarsih, M. M. & Wulan, H. S. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Management*, 2(2), Maret 2016.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103-111.
- Wahyudianto B. P., Heri. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 7(4), 331-346.

Article and News Portal Online

- Badan Pusat Statistic Kabupaten Tanah Bumbu. (last updated on 2017, April 24). *Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Tanah Bumbu, 2015*. Retrieved from <https://tanahbumbukab.bps.go.id/> on March 30, 2019.

- Badan Pusat Statistic Kabupaten Tanah Bumbu. (last updated on 2017, April 23). *Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Tanah Bumbu, 2015*. Retrieved from <https://tanahbumbukab.bps.go.id/> on March 30, 2019.
- Dkatadata.co.id. (2017, November 1). *Naik 19 Level, Kemudahan Berbisnis Indonesia ke Peringkat 72*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/11/01/naik-19-level-kemudahan-berbisnis-indonesia-ke-peringkat-72> on Januari 2, 2019.
- Dkatadata.co.id. (2018, November 1). *Di Tingkat ASEAN, Kemudahan Berbisnis Indonesia Peringkat 6*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/11/01/di-tingkat-asean-kemudahan-berbisnis-indonesia-peringkat-6> on January 2, 2019.
- Dkatadata.co.id. (2016, October 26). *Naik 15 Peringkat, Kemudahan Berbisnis Indonesia Masih Tertinggal di ASEAN*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/10/26/naik-15-peringkat-kemudahan-berbisnis-indonesia-masih-tertinggal-di-asean> on Januari 2, 2019
- DPMPTSP Kabupaten Tanah Bumbu. (n.d). *Profil Dinas: Visi dan Misi DPMPTSP*. Retrieved from <http://dispmptsp.tanahbumbukab.go.id/> on March 30, 2019.
- DPMPTSP Kabupaten Tanah Bumbu. (n.d). *Profil Dinas: Tupoksi DPMPTSP*. Retrieved from <http://dispmptsp.tanahbumbukab.go.id/> on March 30, 2019.
- DPMPTSP Kabupaten Tanah Bumbu. (n.d). *Informasi Bidang Perizinan: Jenis-Jenis Izin*. Retrieved from <http://dispmptsp.tanahbumbukab.go.id/> on March 30, 2019.
- DPMPTSP Kabupaten Tanah Bumbu. (n.d). *Informasi OSS: Mekanisme dan Mendaftar OSS*. Retrieved from <http://dispmptsp.tanahbumbukab.go.id/> on March 30, 2019.
- DPRD Kabupaten Tanah Bumbu. (n.d). *Sejarah Tanah Bumbu*. Retrieved from <http://dprd.tanahbumbukab.go.id> accessed on April 1, 2019.
- Hayati. (2017, December 20). *Ombudsman: Pelayanan Publik Indonesia Rendah*. Retrieved from <https://www.aa.com.tr> on November 4, 2018.
- Jejakrekam. (2018, December 13) *Lima Daerah Terima Penghargaan Kepatuhan Pelayanan Publik 2018*. Retrieved from <http://jejakrekam.com/2018/12/13/lima-daerah-terima-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2018/> on December 14, 2018.
- Kabupaten Tanah Bumbu. (n.d). *Profil: Visi dan Misi*. Retrieved from <http://www.tanahbumbukab.go.id/> on April 1, 2019.
- Oktaviani, A. (2019, Februari 6). *Tapin Berbenah agar Masuk Zona Hijau Kepatuhan Pelayanan Publik*. Jejakrekam.com. Retrieved from <http://jejakrekam.com/2019/02/06/tapin-berbenah-agar-masuk-zona-hijau-kepatuhan-pelayanan-publik/> on December 14, 2018.
- Taher, A. P. (2016, Desember 8) *Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia*. Retrieved from <https://tirto.id> on November 4, 2018.
- Tashandra, Nabilla.(2017, December 29). *Sepanjang 2017, Ombudsman Terima 7.999 Laporan Masyarakat*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com> on November 12, 2018.

Interveiw

Mr. Burhanis as the Servie User, on February 25th, 2019.

Mr. Eka as Head of the Investment and One-Stop Service Agency, Tanah Bumbu Regency, held on March 25th, 2019.

Mr. Gatot as Head of the Licencing and Non-Licensing Department of The Investment and One-Stop Service Agency, Tanah Bumbu Regency, held on March 27th, 2019.

Mr. Kusuma as the Servie User, on February 21th, 2019.

Mr. Normansyah as the Service User, on March 15th, 2019

Mrs. Nurin as the Service User, on February 11th, 2019.

Mr. Sungkono as the Front Officer of The Investment and One-Stop Service Agency, Tanah Bumbu Regency, held on March 27th, 2019.

Mr. Taufik as the Service User, on February 7th, 2019.

Mrs. Vidyah as the Service User, on March 12th, 2019.

Document

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Bumbu 2017 (Doc). (*The Accountability Report on Government Agency Performance of the Investment and One-Stop Service Agency of Tanah Bumbu Regency in 2017*).

Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2018 (Pdf). (*The Local Government Work Plan of Tanah Bumbu Regency for 2018*).

Rencana Strategis (Renstra) 2016-2021 Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanah Bumbu (Doc). (*The Strategic Plan of the Investment and One-Stop Service Agency of Tanah Bumbu Regency for 2016-2021*)