

DAFTAR PUSTAKA

- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1992. Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector
- Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt. 2000. The New Public Service: Serving Rather than Steering. Public Administration Review. Vol. 60, No.6
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 6(1), 94–99
- Abidin, Zainal. 2010. Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Medan: USU
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 2, 56–65.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lijan Poltak Sinambela. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. PT. Bumi Aksara,
- The Asia Foundation. Jokowi Backs Business Licensing Reform. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://asiafoundation.org/jokowi-backs-business-licensing-reform/>
- MonitoringJak7.com. (2022, 11 September). Akal-akalan PTSP Kecamatan Cakung Keluarkan IMB Bangunan Gudang. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://www.monitoringjak7.com/akal-akalan-ptsp-kecamatan-cakungkeluarkan-imb-bangunan-gudang/>
- Gakorpan.com. (2023, 3 April). Pelayanan di Kecamatan Cakung Sangat Mengecewakan. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://gakorpan.com/pelayanan-dikecamatan-cakung-sangatmengecewakan/>
- Wartakota.tribunnews.com. (2022, 19 Juli). Perkuat Usaha Mikro dan Kecil, DPMPSTSP DKI Jakarta Gerai Memulai di Kecamatan Cakung. Diakses

pada 1 November 2024, dari <https://wartakota.tribunnews.com/2022/07/19/perkuat-usaha-mikro-dan-kecil-dpmptsp-provinsi-dki-jakarta-buka-gerai-memulai-dikecamatan-cakung> Beritajakarta.id. PTSP Duren Sawit Gelar Layanan di TPU Pondok Kelapa. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://m.beritajakarta.id/read/136881/ptsp-duren-sawit-gelar-layanan-di-tpu-pondok-kelapa>

Kompas.com. (2022, 12 Desember). Heru Budi Sidak Kantor Kecamatan Duren Sawit. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/12/12/14074171/heru-budi-sidak-kantor-kecamatan-duren-sawit>

Jakartapedia.co.id. Inovasi Tingkatkan Kualitas Layanan Publik, Kepala UP PTSP Kecamatan Duren Sawit Bentuk Masdarin. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://jakartapedia.co.id/beritajakarta/187/inovasi-tingkatkan-kualitas-layanan-publik-kepala-up-ptsp-kecamatan-duren-sawit-bentuk-masdarin/>

Jakarta.go.id. Permudah Perizinan Masyarakat, UP PTSP Kecamatan Duren Sawit Bentuk Masdarin. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://timur.jakarta.go.id/berita/4424/permudah-perizinan-masyarakat-up-ptsp-kecamatan-duren-sawit-bentuk-masdarin>

Beritajakarta.id. Pasca Libur Lebaran, Layanan PTSP Duren Sawit Ramai Dikunjungi Warga. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://m.beritajakarta.id/read/136356/pascalibur-lebaran-layanan-ptsp-duren-sawit-ramai-dikunjungi-warga>

Beritajakarta.id. PTSP Duren Sawit Gratiskan Biaya Gambar Arsitek. Diakses pada 1 November 2024, dari <https://m.beritajakarta.id/read/139136/ptsp-duren-sawit-gratiskan-biaya-gambar-arsitek>

Robert B. Denhardt, Janet Vinzant Denhardt (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. Public Administration Review, November/December 2000, Vol. 60, No. 6

Sedarmayanti. (2009). Good Governance: Kepemerintahan yang Baik. Bandung: Mandar Maju.

- Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi pelayanan terpadu satu pintu non-perizinan diukur dari kepuasan masyarakat dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. *Responsive*, 1(2), 45-55.
- Manning. (2024). Perbandingan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Era Basuki Tjahaja Purnama dan Era Anies Baswedan di Kelurahan Senayan Kecamatan Kebayoran Baru.
- Oksa. (2023). Efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Batanghari. *E-Government*, 12(1), 45-60.
- Masykur, A., Agustianti, A., Arifai, A., & Gani, G. (2024). Perbandingan kepuasan publik atas pelayanan online dan offline pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.
- Anjani, A., Lukman, L., & Rowa, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Manokwari, Papua Barat. *Dialektika*, 10(2).
- Ismayanti. (2015). *Evaluasi Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Malang*. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 145-153.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Dasar-dasar penelitian kualitatif: Konsep dan teknik wawancara*. Unpublished manuscript.
- Farida, M. (2014). *Metodologi penelitian ilmu sosial*. Graha Ilmu.
- Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-perizinan Diukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive*, 1(2), 45-55.
- Samsu, S. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif dalam pendidikan*. Alfabeta.

- Sandu, S., & Siyoto, S. (2015). Dasar metodologi penelitian. Literasi Media Publishing.
- Satori, D., & Komariah, A. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). Dasar-dasar penelitian kualitatif. Pustaka Pelajar.
- Subroto, E. (1992). Metodologi penelitian. Cipta Media.
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kualitatif untuk penelitian dalam bidang pendidikan, manajemen, sosial, dan psikologi. Alfabeta.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. Sage Publications.
- Juni Rachmawati (2021). Efektivitas Program Sistem Manajemen Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Duren Sawit. Perpustakaan Unkris
- Rosiana, Rosiana (2021) Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2020. Repository Universitas Krisnadwipayana.
- ZAHRATUS, S. (2023). IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION SEBAGAI BENTUK PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI UNIT PENGELOLAAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN DUREN SAWIT.
- Tanjung, I. S., & Hajar, S. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hamparan Perak. Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen, 1(1).

- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39- 47.
- Soselisa, Hendry C., and Diana Puturu. "Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap." *Public Policy*, vol. 2, no. 2, 2021, pp.315-330, doi:10.51135/PublicPolicy.v2.i2.p315-330.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123-128.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *MusamusJournal of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Nurâ, I., & Ediwijoyo, S. P. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276-286.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. Papatung: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Indarja, A. D., & Andrini, D. (2016). Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) di Jakarta Timur. *Diponegoro Law Review*, 5(3), 1-11.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Qiara Media.

- Amanda, A., Ubayanto, T., & Priyono, T. (2023). Efektivitas Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi Pelayanan Perizinan Di Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(6), 687-699.
- Harlaninnur, Z. (2020). New Public Service Dalam Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Pekanbaru*
- Alamsyah, A. (2022). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15-28.