

## Daftar Pustaka

### Buku

- Afrizal, Metode Penelitian Kualitatif. (2014). *Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
- Amiruddin dan H. Zainal Asikin. (2018). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Garafindo Persada.
- Anang Firmansyah. (2019). *Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bernhard Limbong. (2011). *Pengadaan Tanah Untuk Pembangunan Jakarta: Margaretha Pustaka*.
- Burhan Ashofa, 2004, "*Metode Penelitian Hukum*", PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Inu Kencana Syafii. (2019). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Peter Mahmud Marzuki. (2012). *Penelitian Hukum, Kencana Prenada*. Media Group, Jakarta.
- Rianto Adi, 2015, "*Aspek Hukum Dalam Penelitian*", Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, (1990) "*Ragkaiian Metodologi Penelitian Hukum Empiris*", IND-HILL-CO, Jakarta.

Sondang P. Siagian. (2014). *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*.

Jakarta: CV. Haji Mas Agung.

Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran*

*Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

## **Jurnal**

Agus Dwiyanto. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Penerbit Gadjahmada University Press.

Bidara et al. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado.

Depdagri-LAN. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management)*. Jakarta LAN. 2007

Efridawati, M. Arif Nasution. (2013). *Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan*, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume I No. (1).

Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik* (Tim UB Press (ed.)). UB Press.

Nuryana, E. (2016). *Implementasi Kebijakan Publik Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar*. Jurnal Eksekutif Unsrat.

Purwito, Adi. (2016). *Implementasi Wawasan Nusantara Dalam Segala Aspek*, Jurnal Moral Kemasyarakatan, Volume 1 No. 1, Juni

Rachmawati, I., Kania, I., & Juhana, U. (2018). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik* (F. Yuliani (ed.)). UMMIPress.

S.F. Marbun, (2013). *Hukum Adminsitrasi Negara II*. FH UII press, Yogyakarta.

Takumansang, C. M. (2013). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado*. II No. 4.

Yuniarti. (2020). *Database Good Practice, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kabupaten Sragen*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

### **Peraturan Menteri dan Undang-Undang**

Undang-Undang Nomr 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab I Pasal 10  
Ayat 1

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman  
Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 tahun 2010 tentang Pedoman  
Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No 24 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis  
Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Bab I Pasal 1 Ayat 1

Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor  
25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab III Pasal 12

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003  
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:  
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Bangunan  
Gedung

Peraturan Bupati Pati Nomor 70 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan  
Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian  
Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### **Internet**

Bambang Susilo, 5 Februari 2020, *Bangunan tak Memiliki IMB dibongkar*, Mitra  
Post, [https://mitrapost.com/2020/02/05/dewan-pati-sesuai-prosedur-  
bangunan-tak-miliki-imb-boleh-dibongkar/](https://mitrapost.com/2020/02/05/dewan-pati-sesuai-prosedur-bangunan-tak-miliki-imb-boleh-dibongkar/)

Ombudsman.Go.Id, 27 Februari 2019, *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*.  
[https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-  
publik](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik)

Patikab.go.id. 2017. [https://www.patikab.go.id/v2/id/2017/05/10/dua-kantor-  
dinas-ini-rentan-praktik-pungli/](https://www.patikab.go.id/v2/id/2017/05/10/dua-kantor-dinas-ini-rentan-praktik-pungli/).