

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, Beni Ahmad Saebani. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- DDTC News, 2021. Apa Itu Sistem Online Single SUBMISSION, (<https://news.ddtc.co.id/apa-itu-sistem-online-single-submission-29773>), diakses pada 26 November 2021 pukul 20:34
- DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo. OSS RBA: Wajah Baru Perizinan Usaha yang Wajib Diketahui Pengusaha, (<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/1243/oss-rba-wajah-baru-perizinan-usaha-yang-wajib-diketahui-pengusaha>), diakses pada 29 Mei 2022 pukul 14:00
- Effendy. 2010. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta: Maja Rosdakarya.
- Georgopoulos dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson J, JM Invancevich dan JH Donnelly. 2001. *Organisasi*. terjemahan Agus Dharmia. Jakarta:Erlangga.
- Gibson, James L. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga
- Gita Crystalia, Ones. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2005). Diakses dari <http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>
- Hidayat, Efektivitas Majalah Prisma, Edisi Mei 1985.
- J Moleong, L. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- K. Yin, Robert. (2012). *Studi Kasus. Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Katrina. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Lincoln, Y.S dan Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills. Sage Publication.

- M Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: PPM Erlangga.
- Marie M Pontoh Dkk. 2016. Peran Pemerintah Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat Manado*.
- Moh.Nazir, P. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Dedi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Reserch (Penelitian Alamiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ombudsman Republik Indonesia. Hasil Penilaian Kompetensi Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Pemerintah Daerah, (https://www.ombudsman.go.id/file_service/unduh/anno/fanno_5c85e6ac20fd8_1152279212.pdf), diakses pada 29 Januari 2022.
- Ombudsman Republik Indonesia, 2021. Ombudsman RI Soroti Ketidaksiapan Penerapan OSS Berbasis Risiko. (<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-soroti-ketidaksiapan-penerapan-oss-berbasis-risiko>), diakses pada 9 Februari 2022.
- OSS Kementerian Investasi BKPM. (<https://oss.go.id>) diakses pada 29 Agustus 2021 17:38
- Pupu Saeful Rahmat. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Equilibrium.
- Ratminto dan Winarsih, A S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sayekti Pujosuwarno. 1992. *Penulisan Usulan dan Laporan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Lemlit IKIP Yogyakarta.

Shandi Izhandri, dan Dessy Agustina Harahap, 2018, OSS dan Perkembangannya di Indonesia, *Jurnal Universitas Sumatera Utara*.

Steers, Richard M. 2012. Efektifitas Organisasi. Jakarta. Erlangga.

Syalom M.C. Lenak, dkk. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon, *Jurnal Governance Ilmu Pemerintahan FISPOL Unsrat Manado*.

Syaodih Sukmadinata. Nana. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Wadi, Hamdan. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sakadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur pada tahun 2021*. Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram.

Winarno, E. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS

Wawancara dilakukan dengan Mhd. Fajri selaku Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas tanggal 20 Mei 2024 pukul 13.18 WIB, di Gedung C FISIP

Wawancara dilakukan dengan Yulmawarni selaku User OSS di Bidang *Tour and Travel* (Tiket Pesawat) tanggal 06 Mei 2024 pukul 20.04 WIB, via telfon *whatsapp*

Wawancara dilakukan dengan Resty Yuliani selaku User OSS di Bidang Notaris tanggal 06 Mei 2024 pukul 20.17 WIB, via telfon *whatsapp*

Wawancara dilakukan dengan Lyrianti Dakhi selaku User OSS di Bidang Pariwisata tanggal 06 Mei 2024 pukul 20.43 WIB, via telfon *whatsapp*

Wawancara dilakukan dengan Dicky Wahyudi selaku User OSS di Bidang *Event Organizer* tanggal 06 Mei 2024 pukul 20.09 WIB, di Sawahan Dalam

Wawancara dilakukan dengan Sita Pramutia selaku User OSS di Bidang Parfum tanggal 23 April 2024 pukul 14.40 WIB, di Transmart Padang

Wawancara dilakukan dengan Vico Julendi selaku User OSS di Bidang Perdagangan tanggal 17 Mei 2024 pukul 21.38 WIB, di Perumahan Balai Baru



Wawancara dilakukan dengan Soni Fati selaku User OSS di Bidang Makanan dan Minuman tanggal 19 Mei 2024 pukul 20.25 WIB, di Kopi Oz Jati

Wawancara dilakukan dengan Syuhadi selaku MPP Bidang Penata Perizinan Ahli Madya tanggal 14 Juni 2024 pukul 15.49 WIB, di Kantor Mal Pelayanan Publik Plaza Andalas Lantai 4

Wawancara dilakukan dengan Elfi Herawati selaku MPP Bidang Penata Perizinan Ahli Madya tanggal 10 Juni 2024 pukul 11.24 WIB, di Kantor Mal Pelayanan Publik Plaza Andalas Lantai 4

Wawancara dilakukan dengan M. Almena Wanda selaku Tenaga Ahli IT DPMPTSP tanggal 19 Juni 2024 pukul 14.14 WIB, di Kantor Mal Pelayanan Publik Plaza Andalas Lantai 4

Wawancara dilakukan dengan Atos selaku Sekretaris DPMPTSP Kota Padang tanggal 13 Juni 2024 pukul 14.32 WIB, di Kantor Sekretariat DPMPTSP Kota Padang

Wawancara dilakukan dengan Lisa Frisia selaku User OSS di Bidang Usaha di Warung tanggal 15 Juli 2024 pukul 19.58 WIB, di Coffe Shop Dua Pintu

Wawancara dilakukan dengan Varel Wijaya selaku User OSS di Bidang Perumahan tanggal 17 Juli 2024 pukul 12.48 WIB, di Kopi Oz Jati

Wawancara dilakukan dengan Vivin Oktavira selaku User OSS di Bidang *Cake and Bakery* tanggal 16 Juli 2024 pukul 17.29 WIB, di Gunung Pangilun

