

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

A Kadir Ahmad, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*, Makasar: Indobis Media Centre, 2003

Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012

Ateng Syafrudin, *Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab*, Bandung: Alumni, 2000

C.S Hutasoit, *Pelayanan Publik : Teori Dan Aplikasi*, Jakarta Timur: Cet. I, MagnaScript Publishing, 2011

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

Darwin, M, *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*, Makalah yang disampaikan pada Workshop kajian penyusunan Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik, Juli 2008, Bogor.

H. Juniarmo Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Jakarta: Nuansa Cendikia, 2017

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Yogyakarta: Gava Media, 2011

Hartono, Sunaryati.dkk, "*Kompendium Etika Kehidupan Berbangsa*" Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta: 2008.

Johanes Basuki, *Budaya Pelayanan Publik*, Jakarta: Hartomo Media Pustaka, 2012.

Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2007

Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bandung: Bumi Aksara, 2006

M. Busrizalti, *Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Yogyakarta: Cet. I, Total Media, 2013

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014

Nana Sujana dan Ahwal Kusuma, *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2000

Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Managemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005

Rusadi Kantaprawira, *Hukum dan Kekuasaan*, Yogyakarta: UII Press, 1998

S.F. Marbun, *Pokok-Pokok Hukum Adm. Negara I*, Yogyakarta: Liberty, 1987

Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA Lan Press, 2000

Simanjuntak, *Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*, Jakarta: LAN RI, 2008

\_\_\_\_\_, T, MS, *Pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Makalah yang disampaikan pada Workshop kajian penyusunan Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik*, Bogor: Juli 2008.

Soerjono dan Abdurrahman, *Metode Penelitian; Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Jakarta: Rineka Cipta, Cet 2, 2005

Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum*, Bandung: Bina Cipta, 1983

\_\_\_\_\_, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung: CV. Ramadja Karya, 1988

\_\_\_\_\_, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 1996

\_\_\_\_\_, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005

\_\_\_\_\_, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, Cet. 13, 2014

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction edisi 2*, Yogyakarta: Andi, 2011

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomunkelatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pencabutan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Departemen Dalam Negeri Nomor 500/1191/V/BANGDA tentang Penyempurnaan Panduan Nasional Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tanggal 8 Juni 2009

Surat evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 32/MPAN/2016 Tahun 2016

Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 54 Tahun 2009 tentang Pendelegasian sebagian Kewenangan di Bidang Pelayanan Perizinan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

Peraturan Walikota Tanjungpinang No. 17 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang.

### **Internet**

<http://kabar24.bisnis.com/read/20150430/186/428580/kemendagri-47-daerah-tak-berkomitmen-bentuk-ptsp>, diakses tanggal 4 Januari 2018

<http://literaturbook.blogspot.com/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.html> diakses tanggal 10 Januari 2018

<http://ptsp-nasional.blogspot.com/2010/11/cara-bijak-menyelenggarakan-ptsp.html>, diakses pada 12 Agustus 2018

<http://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-pendelegasian-wewenang.html>, diakses tanggal 30 Januari 2018

<https://news.detik.com/bbc-world/d-3441162/survei-tii-dpr-lembaga-terkorup-menurut-persepsi-warga>, diakses pada tanggal 3 Februari 2018

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, <https://kbbi.web.id/efektif>, diakses tanggal 10 Januari 2018

Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia, [http://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/210/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20180628\\_101913.pdf](http://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/210/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20180628_101913.pdf), diakses pada Tanggal 11 Agustus 2018