

## Daftar Pustaka

- Abdullah.Boedi.Dr.Prof.2015.Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance .CV Pustaka Setia.Jawa Barat
- Agus Dwiyanto . 2008 . *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Gadjah Mada University Press . Yogyakarta
- Aylordan Bodgan.2006.*Metode Penelitian Sosial, beberapa alternatif pendekatan* , Kencana . Jakarta
- Burhan Bungin, 2007.*Penelitian Kualitatif*.Kencana Prenada Media, Jakarta
- Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*.PT.Gava Media.Yogyakarta.
- Hasley, George.D.1992.*Bagaimana Memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda*.Rineka Cipta.Jakarta
- Kasma,Juan.2013. *Standar Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa*.Jakarta:Alfabeta
- Koentjaraningrat1994. *Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Lexy J.2006 Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya , Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak.dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Mahmudi.2007.*Manajemen Kinerja Sektor Publik*.STIM YKPN.Yogyakarta
- Masri Singarimbun.1989.*Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES, Jakarta
- Ruslan Rosady.2010.*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*.PT.RajaGrafindo Indonesia Persada.Jakarta
- Sugiyono,2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Surjadi.Drs.2009.*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.PT.Refika Adimata. Bandung
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius.2007.*Service, Quality 7 Satisfaction*.ANDI Yogyakarta.Yogyakarta

**Website :**

Ismayanti.Leny.2015.Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. (Online)* Vol. 4, No. 2 (<http://portal.garuda.org>), diakses 07 Maret 2018)

Saleh.Choirul dkk.Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan

Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik. (Online)*. Vol.1, No.2 (<http://www.portalgaruda.org>), diakses 05 April 2018 )

**Dokumen-Dokumen :**

Dokumen Jenis Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Pasaman

Dokumen Rekapitulasi Penerbitan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman

Dokumen Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Pasaman

UU RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah

Peraturan Bupati Pasaman Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman

Peraturan Bupati Pasaman Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan,Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Pasaman Nomor 17 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Daerah

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

**Laporan Penelitian/Thesis/Jurnal/Skripsi :**

- Skripsi Muaropah.2013.Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara.Universitas Mulawarman.
- Skripsi Ayub Petrijon 2013. Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Basung.Jurusan Ilmu Administrasi Negara.Univesitas Andalas

