

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Dalam Negeri dan Otonomi Daerah. 2000. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C Congressional Quarterly Press.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2001, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE
- Irawan, Prasetya. 1999. *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta: STIA – LAN Press.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitataif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Copyright DIA FISIP UI
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan dan Pelayanan Publik*, Medan; Penerbit: CV. Dharma Persada.
- Margono. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Gramedia Pustaka.

- Moleong, J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong Lexy J, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Edisi Revisi Cetakan Keduapuluh Tiga.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Muhammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 1987. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjadara Universitas Press.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta; Graha Ilmu
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta: Yarsif Watampone.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah, H.A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung, AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Sihombing Edward, Drs. 2012. *Modul pada Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Perizinan bagi PTSP se Sumatera Utara*. Medan, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Sumatera Utara.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan, Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soehartono, Irawan. 2002, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet Cetakan ke 11.

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundang-undangan dan Sumber Internet

Bekti, Herijanto. Masyarakat Berpenghasilan Rendah Masih Sulit Miliki Rumah. Melalui <http://www.unpad.ac.id/archives/10673>. (7-11-2010)

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

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

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

Peraturan Menteri PAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi

Peraturan Bupati Dairi Nomor 20 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi.

Peraturan Bupati Dairi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.

Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.

Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi.

