

DAFTAR PUSTAKA

- 6, Liputan. "Ada Dualisme, Investor Tak Tahan Urus Izin Di Batam." *liputan* 6 2016.
- Batam News. "Gustian Riau: Pelaku Usaha Masih Belum Paham Gunakan OSS." *Batam News* 2018.
- Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Latjuba, Andi Murfiqien. "ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PROVINSI SULAWESI TENGAH." 5.11 (2017): 78–84.
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Ed. Beni Ahmad Saebani. Bandung: pustaka setia, 2016.
- Nurwindiarti, Maylina. "Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo." *kebijakan dan manajemen publik* 4.April (2016): 9.
- Paat, Michael, Marthen Kimbal, and Josef Kairupan. "EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (Studi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado)." *jurusan ilmu pemerintahan* 2.2 (2017): n. pag.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA, CV, 2014.
- Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu. "Buku Saku." Batam: N.p., 2018. 147.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 23rd ed. Bandung: Alfabeta, cv, 2016.
- Suparman, Nanang. "Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (Bpptpm) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat." 13.1 (2017): 41–56.
- sutedi, Adrian. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Ed. Tarmizi. 1st ed. jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Tribun Batam. "Ketua BP Batam Curhat Terkait Permasalahan Investasi Di Batam." *Tribun Batam* 2017.
- Widiastuti, Tantri. "KUALITAS LAYANAN SATU PINTU DI KOTA SEMARANG Tantri Widiastuti STIE Widya Manggala Email : Tan3widiastuti@gmail.Com." 12.1 (2015): n. pag.
- Widyastuti, Budhi. "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi Di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi Dalam Meningkatkan Investasi Di Jawa Timur." 1 (2014): 1–8.

Yusriadi, Haedar Akib, and Andi Ihsan. "Bureaucratic Reform in Public Service : A Case Study on the One Stop-Integrated Service." 8.2 (2017): 253–258.
Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: pustaka setia, 2015.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN KEBIJAKAN

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Presiden Republik Indonesia No 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Peraturan Menteri PAN RB No 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
Keputusan Menteri PAN RB No 135 Tahun 2017 Tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik
Nota Kesepahaman Antara Pemprov Kepri, Pemko Batam dan BP Batam No 01/MoU-KDH-KEPRI/VII/2017, 05/MOU/POD/VII/2017, 1177/SPJ/KA/8/2017 Tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan Di Kota Batam
Peraturan Walikota Batam No 56 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu