

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Fuad, Anis dan Kandung Sapto Nugroho. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta CV.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014 *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2012. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

- Kubicek, H dan Hagen. 2001. *One Stop Government in Europe: An Overview*. University of Bremen. www.egov.vic.gov.au/onestop.pdf. Diunduh pada 14 Maret 2015.
- Rahayu, Sri Lestari. 2009. *Penyelenggaraan Perizinan Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) dalam Rangka Meningkatkan Investasi (Studi di Kota Surakarta)*. Jurnal Yustisia Edisi Nomor 77 Mei-Agustus 2009. www.jurnal.hukum.uns.ac.id/index.php/yustisia/article/202/189. Diunduh pada 14 Maret 2015.
- Rifai, Akhmad. 2013. *Perizinan Usaha Jasa Boga Oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung*. Jurnal HIMA HAN Universitas Lampung, Volume 1 Nomor 1.
- Rusli, Budiman. 2010. *One Stop Service: Alternatif Pelayanan yang Responsif dan Terpadu*. Universitas Padjadjaran. www.pustaka.unpad.ac.id/archives/128342/. Diunduh pada 14 Maret 2015.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 58 Tahun 2011 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

Media

- Tribunlampung.com. *“Perda Perizinan? Tentu Saja Bandar Lampung Membutuhkan, Alasannya?”*. <http://lampungtribunnews.com/2015/02/02/perda-perizinan-tentu-saja-bandar-lampung-membutuhkan-alasannya.html>. diakses tanggal 2 Februari 2015, Pukul 15.00 WIB.
- Kupastuntas.co. *“DPRD Stagnan, Pemkot Bentuk Tim Monitoring”*. <http://kupastuntas.co/?page+berita&&no=17030.html>. Diakses tanggal 2 Maret 2015, Pukul 14.12 WIB.
- Kupastuntas.co. *“Kassubid BPMP Kota Bandar Lampung Diduga Jadi Calo Perizinan”*. <http://kupastuntas.co/?page+berita&&no=16089.html>. Diakses tanggal 2 Maret 2015, Pukul 14.12 WIB.