# DAFTAR PUSTAKA

1. **Buku**

Creswell, John W, 2018, Penelitian Kualitatif dan Desain Riset Memilih diantara Lima Pendekatan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Creswell, John W, 2019, *Research Design* Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Fathoni, Abdurrahmat, 2009, Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Rineka Cipta.

Hardiyansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.

Mukarom, Laksana, 2018, Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : Pustaka Setia.

Mulyadi, Hendrikus, Muhammad, 2018, Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung : Alfabeta.

Nawawi, Hadari, 1995, Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta : Gadjah Mada *University Press*.

Rahayu, 2015, Hukum Hak Asasi Manusia. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ratminto, Winarsih, 2014, Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sarwoto, 1979, Dasar-dasar Organisasi dan *Management*. Bandung : Ghalia Indonesia.

Siagian, Sondang P, 2016, Filsafat Administrasi. Jakarta : PT. Bumi Aksara. Sinambela, Sigit, Rusman dkk, 2016, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta :PT. Bumi Aksara.

Syafiie, Inu Kencana, 2017, Ilmu Administrasi Publik. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2019, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Yusuf, A. Muri, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta : Prenamedia Group.

Sumber Lain

1. Media Elektronik

Statiskian. 2017. *Metode Penelitian : Pengertian, Tujuan, Jenis*. Melalui<https://www.google.com/amp/s/www.statis>kian.com/2017/

10/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html

Statiskian. 2012. *Penjelasan Lengkap tentang Penelitian Kualitatif*. Melalui <https://www.google.com/amp/s/www.statiskian.com/2012/10/penelitian> kualitatif.html

Sahid, Rahmat. 2011. *Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Miles dan Huberman*. Melalui <http://sangit26.blogspot.com/2011/07/>analisis-data-penelitian-kualitatif.html?m=1

Prayoga, Hermawan Prastya. 2016. *Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli* .Melalui <https://prastyahermawanprayoga>.blogspot.com/2016/10/indikator-kualitas-pelayanan-menurut.html?m=1

Pengetahuan, kanal. 2017. *Pengertian Publik*. Melalui [https://www](https://www/). Kanal.web.id/pengertian-publik.

Frf. 2016. *Objek dan Metode Penelitian*. Melalui [http://mangihot.](http://mangihot/) blogspot.com/2016/11/objek-dan-metode-penelitian.html?m=1 Sosiologi,dosen. 2018. “14

Penelitian Deskriptif; Pengertian, Metode, dan Contohny Lengkap”. Melalui https://dosensosiologi.com/ penelitian-deskriptitf/

Saddoen, Arifin. 2019. *Kumpulan Contoh Metode Penelitian/ Pengertian, Jenis, Metode, Tujuan, Kualitatif*. Melalui<https://moondoggiesmusic.com/contoh-metode-penelitian/>

Wikipedia. 2019. *Penelitian Kualitatif*. Melalui:

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/penelitian_kualitatif>

Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung. Melalui https://jabarprov.go.id/index.php/pagesid/1060.

2. Hasil Penelitian

Prasetyo Wahyu, 2010, *Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kantor Pelayanan Terpadu (KPPT) Kota Surakarta,* Skripsi Sarjana Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu PolitikUniversitas Sebelas Maret Surakarta.

Purnama, Ira, 2018, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung*, Skripsi Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Bandung.

Dokumen

* 1. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.
  3. Instruksi Presiden 2006.
  4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
  6. Undang-Undang No 05 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
  7. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016.
  8. Peraturan Pemerintah No 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
  9. Peraturan Pemerintah No 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaran Perizinan Berusaha Di Daerah.
  10. Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 2020 Tentang Undang-Undang Hak Cipta Kerja

Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

MULIAWATY, L. (2020). STRATEGI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENAMANAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA BANJAR.