

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. 2011. *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Barron, Patrick, et al. 2012. *Sesuai Perang Komunal, Memahami Kekerasan Pasca Konflik di Indonesia Timur dan Upaya Penanganannya*, Yogyakarta, CSPS Books.
- Batingg, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Bernard, I, Chesterr. 1992. *Organisasi dan Manajemen Struktur, Perilaku dan Proses*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Campbell, J.P., Dunnette, M.D., Lawler, E.E., & Weick, K.E., 1970. *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Denim, S. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Drucker, Peter F., 1989. *The New Realities*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Ensikopedi Umum Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1979.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., dan Donnely Jr., Jr James H., 1995. *Organisasi Dan Manajemen. Perilaku Struktur Proses*, Alih Bahasa: Wahid, Djoerban, Jakarta: Erlangga.
- Gie, The Liang, 2002. *Analisis Administrasi Dan Manajemen*, Jakarta, Gramedia.
- Hidayat, 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Marbun, S.F dan Mahfud MD, Moh, 2006. *Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Liberty.
- Martani dan Lubis, 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Miles, Mathew, B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis data kualitatif*. Diterjemahkan oleh Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Rahmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta:Pustaka Arif.
- Ratminto dan Atik Septi W, 2005. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Ratnawati, Tri, 2009. *Pemekaran Daerah: Politik Lokal & Beberapa Isu Terseleksi*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditutama.
- Siagian,Sondang P. 2006.*Manajemen Modern*.Jakarta: PT. Gunung Agung.
- _____ 2001.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung:Bumi Aksara.
- Sinambela,L.P. dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi,cetakan kelima*.Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M dan Sofyan Effendy. 1995.*Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*.Jakarta: PT Pustaka LP3SE.
- Steers,Ricard M. 1986. *Efektifitas Organisasi*.Jakarta:Erlangga
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung: Alfabeta.
- _____ 2011. *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2010.*Hukum Perizinan:Dalam Sektor Pelayanan Publik*.Jakarta:Sinar Grafika.
- Ulfatin, N. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidik: Teori dan Aplikasinya*. Malang: Bayumedia.
- Zeithalm, V.A, Bitrner,MJ., & Gremler,D.D. (2007). *Service Marketing*.New York:McGraw-Hill/Irwin.

JURNAL

- Wirjatmi, Endang. 2006.“Konsep-konsep Dasar Kualitas Pelayanan Publik”.Jurnal STIA-UI. pp 11

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

- Undang-undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang No 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004.
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Petapkan berdirinya Provinsi Kalimantan Utara.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Hakekat pelayanan Prima kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemici Pendayagunaan Administrasi Negara. Diantara delapan program strategis ini salah satu diantaranya adalah tentang penyederhanaan pelayanan umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Ini adalah merupakan pedoman bagi seluruh aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan umum, tatalaksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum, dan penyelesaian persoalan dan sengketa.

Instruksi Presiden Nomor 1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 6/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisyabhakti bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.

Keputusan Walikota Tarakan Nomor 503 / HK -11 / 90 Tahun 2016 tentang Pembentukan Tim Teknis Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan Tahun 2016.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinaan Terpadu Kota Tarakan No 800 . KPPT –VII / 07 Tahun 2009 tentang Indikator Budaya Kerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinaan Terpadu Kota Tarakan No 060 / KPPT –IV / 13.a Tahun 2014 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu No 060/KPPT-VII/05/2009 tentang Sistem Monitoring Perjalanan Dokumen pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinaan Terpadu Kota Tarakan No15 Tahun 2015 tentang Pedoman sikap dan perilaku pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan Pada Saat memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Peraturan Pemerintah RI No. 45 Tahun 1998.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

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

Peraturan Daerah Kota Tarakan No. 06 Tahun 2008 tentang Urusan Pemeritahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Tarakan

Peraturan Daerah Kota Tarakan No 07 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Bappeda, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kota Tarakan.

Peraturan Daerah Kota Tarakan No 27 Tahun 2009 tentang Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Kota Tarakan.

Peraturan Walikota Tarakan No 19 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan.

RUJUKAN SKRIPSI

Marsita,S, (2004), Peranan Dinas Tatat Kota dan Bangunan Dalam Pengawasan Terhadap Bangunan Tanpa IMB di Kecamatan Medan Petisah. Skripsi, Medan, Fakultas ISIP: USU.

Sudirta Salawe, Teddy. (2010). Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Pekerjaan Umum Tata Kota Kabupaten Pulau Morotai. Sumatera Utara: Universitas Muhammadiyah Maluku Utara: Universitas Sam Ratulangi.

Sutantri Dwi, Siska. 2010. Efektifitas Pelayanan Pemberian Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Universitas Negeri Surabaya melalui eJournal: Universitas Negeri Surabaya.

SUMBER INTERNET

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu KPPT. (2016) Kota Tarakan

Di unduh dari RadarTarakan.co.id pada tanggal 28 Januari 2016 pada pukul 18:03

Di unduh dari Tarakan.kaltara.procal.co pada tanggal 28 Januari 2016 pada pukul 19:48

Di unduh dari <http://www.jdih.setjen.kemendagri.go.id/semua.php?KWil=6570> pada tanggal 18 Desember 2015 pada pukul 20:17

Di unduh dari <http://www.repository.usu.ac.id> pada tanggal 27 Desember 2015 pada pukul 18:32 WIB.

