

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Almasdi Syahza. (2021). *Metodologi Penelitian* (Edisi Revi). Pekanbaru: Unri Press.
- Firmansyah, H. (2020). *Pelayanan Publik: Di Era Tatanan Normal Baru*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Inu Kencana Syafie. (n.d.). *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Bumi Aksara.
- Kadir, A. (2017). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan: Dharma Persada Dharmasraya.
- Labolo, M. (2006). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhadjir, N. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Muhamad Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Sleman: Deepublish.
- Nurdin Ismail. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Richardus Eko Indrajit. (2006). *Electronic Government*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sellang, K., Jamaludding, & Mustanis, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Surbakti, R. (1999). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: Grasindo.
- Taliziduhu Ndraha. (2011). *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yanuar Akbar. (2012). *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Bandung: Reflika.

### Jurnal:

- Basarah, A. (2014). Kajian Teoritis Terhadap Auxiliary StateS Organ Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 43(1), 1–8.
- Iswandi, K., & Nanik, P. (2020). *Strategi Kedudukan State Auxiliary Organ dalam Sistem Ketatanegaraan di Indonesia*. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*

No.2 Vol.1.

**Skripsi:**

- BR.Sihaloho, R. C. H. (2018). *Pelayanan Izin Investasi di Kota Batam*. Universitas Padjadjaran.
- Christina, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Asing di Badan Pengusahaan Kota Batam*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Paramitha, D. (2019). *Implementasi Proses Pengajuan Perizinan Berusaha pada Perseroan Terbatas Melalui Sistem Online Single Submission di Kota Batam*. Universitas Internasional Batam.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang Dasar NKRI 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas
- Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2007 Tentang Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam
- Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Kawasan Ekonomi Khusus Batam Aero Technic
- Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Kawasan Ekonomi Khusus Nongsa
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
- Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha

**Sumber Lainnya:**

- Keputusan Kepala BP Batam Nomor 179 Tahun 2021 Tentang Pelimpahan Wewenang Kepala Badan Pengusahaan Batam Kepada Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Hal Penandatanganan Dokumen Perizinan Berusaha
- Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 175 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022
- Kompilasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Layanan BP Batam Tahun 2022
- Rekapitulasi Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Pusat Tahun 2022 Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau
- Rencana Strategis Badan Pengusahaan Batam 2020-2024

### **Internet:**

- Aris. (2021). Jumlah Perusahaan yang Tutup di Batam Meningkat. Diambil dari batampos.co.id website: <https://batampos.co.id/2021/06/29/jumlah-perusahaan-yang-tutup-di-batam-meningkat/>
- Berliana. (2021). Ombudsman: Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik BP Batam 63,81. Diambil dari harianhaluankepri.com website: <https://harianhaluankepri.com/ombudsman-tingkat-kepatuhan-pelayanan-publik-bp-batam-6381/>
- Dewan Nasional Kawasan Ekonomi Khusus Republik Indonesia. (2021). Pemerintah Tetapkan Dua KEK Baru di Batam. Diambil 20 September 2022, dari kek.go.id website: <https://kek.go.id/berita/2021/06/Pemerintah-Tetapkan-Dua-KEK-Baru-di-Batam-298>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah. (2021). Infografis Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Diambil 26 September 2022, dari web.dpmpptsp.jatengprov.go.id website: <https://web.dpmpptsp.jatengprov.go.id/packages/upload/portal/files/Infografis-Perizinan-Berusaha-Berbasis-Risiko.pdf>
- Dodo. (2022a). Kisruh Izin Usaha, DPRD Nilai PTSP Pemko dan BP Batam Tak Sinkron. Diambil dari batamnews.co.id website: <https://www.batamnews.co.id/berita-90505-kisruh-izin-usaha-dprd-nilai-ptsp-pemko-dan-bp-batam-tak-sinkron.html>
- Dodo. (2022b). Ombudsman Soroti Penurunan Kualitas Pelayanan Pemko Batam. Diambil dari batamnews.co.id website: <https://www.batamnews.co.id/berita-86592-ombudsman-soroti-penurunan-kualitas-pelayanan-pemko-batam.html>
- Idriansyah, E. (2023). Kualitas Pelayanan Pemko dan BP Batam Terendah, Ini Komentar Apindo Batam. Diambil 11 Februari 2023, dari batampos.co.id website: <https://batampos.co.id/2023/02/06/kualitas-pelayanan-pemko-dan-bp-batam-terendah-ini-komentar-apindo-batam/>
- Iko. (2021). Daftar 26 Kawasan Industri di Batam, Total Tenaga Kerja 98.348 Orang. Diambil 29 September 2022, dari suarakala.id website: <https://suarakala.id/daftar-26-kawasan-industri-di-batam-total-tenaga-kerja-98-348-orang/>

- Indonesian Batam Online Single Submission. (2020). Mudahkan Investor, BP Batam Gesa Operasional IBOSS Tahun Ini. Diambil 29 September 2022, dari [iboss.go.id](https://iboss.go.id) website: <https://iboss.go.id/front/id/berita-iboss-detail/64>
- News, N. (2022). Barang Konsumsi Asal Batam Dilarang ke Luar Daerah Pabean, Pengusaha Importir Mengeluh. Diambil dari [nagoyanews.co.id](https://www.nagoyanews.co.id) website: <https://www.nagoyanews.co.id/2022/08/16/barang-konsumsi-asal-batam-dilarang-ke-luar-daerah-pabean-pengusaha-importir-mengeluh/>
- News, P. (2022). BP Batam Gagal Pastikan Realisasi Investasi Thumbay. Diambil dari [penajamnews.com](https://www.penajamnews.com) website: <https://www.penajamnews.com/bp-batam-gagal-pastikan-realisisasi-investasi-thumbay/>
- Wiranata, R. (2022). Ombudsman Kepri: BP Batam Belum Konsisten Terapkan Standar Pelayanan. Diambil dari [batamnews.co.id](https://www.batamnews.co.id) website: <https://www.batamnews.co.id/berita-86570-ombudsman-kepri-bp-batam-belum-konsisten-terapkan-standar-pelayanan.html>,