

Daftar Pustaka

- Alma Buchari. 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Averroes Press.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasalog, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- , 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak, Lijian, Sinambela dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Retika Aditama.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju.

Karya Ilmiah:

- Jilawati. 2013. Skripsi: *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas*. Pontianak. Fisip Untan
- Firmanila, Viranty. 2013. Skripsi. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kota Pontianak*. Pontianak. Fisip Untan.

Sumber Lain:

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi
Perangkat Daerah Kota Pontianak

Surat Keputusan Walikota KDH TK II Pontianak Nomor 17 Tahun 1999
tentang Pelayanan Umum Terpadu Satu Atap

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 Tahun 2011 Tentang Standar Dan
Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

<http://www.bp2tpontianak.com/asli> Diunduh pada tanggal 21 juni 2014 pukul
15.00 wib

<http://jurnalnasional.ciki.me/index.php/ip/article/viewFile/169/158> Diunduh pada
tanggal 12 juli 2014 pukul 19.00 wib

<http://www.bp2tpontianak.com/profil> Diunduh pada tanggal 12 juli 2014 pukul
19.05 wib

<http://www.bp2tpontianak.com/organisasi> Diunduh pada tanggal 12 juli 2014
pukul 19.10 wib

<http://pontianakkota.bps.go.id/> diunduh pada tanggal 15 juli 2014 pukul 09.00
wib