

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=fV0XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Agus+Dwiyanto,+Mewujudkan+Good+Governance+Melalui+Pelayanan+Publik&ots=jP-pFAtg6K&sig=O20VRuc4H9xd50U97NSHHQjsmec>
- Fadhallah. (2021). Wawancara. Yogyakarta: UNJ Press.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, S., Utami, E. F., Istiqamah, R. R., Fardan, i R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Illu, W. (2025). Metode Penelitian Kualitatif Fenomenologi Konsistensi Teori dan Praktik. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Komarudin. (2020). Regulasi Pelayanan Publik Konsep dan Implementasinya Pada Pemerintahan Daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.
- KPK. (2016). Governance dan Pelayanan Publik. Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Jakarta.
- Madum, M., Faridah, I., Riyantoro, F. S., Nahuway, L., Ariyanto, A. E., Nurlette, H., Amri, S., Muka, W., & Hakim, L. (2025). Metodologi Penelitian. Pekanbaru: CV. Angkasa Media Literasi.
- Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, A. P., Agussalim, A., Apriani, W., Fitra, F., Aryawati, N. P. A., Ridha, N. A. N., Milasari, L. A., Siagian, A. F., & Martono, S. M. (2024). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Widina Media Utama.
- Santi, I. H. (2020). Analisa Perancangan System. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.

- Sarinah, S., Salampessy, M., Widasih, S., Manarfa, U. A. R. M. O. ., Rasmin, Said, Agus O, L., Awaluddin, Sulaiman, Putra, K., Qomaryiah, E., Purwanto, Qadri, U., & Rijal, M. (2025). *Governance dan Administrasi Publik: Teori, Dinamika dan Inovasi*. Padang: CV.Gita Lentera.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual dan Praktik*. Deepublish.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2020). *Good governance: Konsep dan implementasi dalam pelayanan publik*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, P. L. dan S. S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif-Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Subagyo, A., & Kristian, I. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Aksara Global Akademika.

Jurnal/Skripsi:

- Arisandi, M., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2020). *Tata Kelola Pemerintah Dalam Relokasi Pasar Kayu Bulan Di Kota Manado*. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–9.
- Azwar. (2019). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu Menggunakan Metode Serqual*. Universitas Muhammadiyah: Riau.
- Fadliansyah, M. (2022). *Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan di Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau*. Doctoral Dissertasion, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). *Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Kusdyana, Y. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik*

Pelayaran Surabaya.

- Laila, U., Hidayat, I., & Kodrat, R. (2024). Tinjauan yuridis pelaksanaan pelayanan publik dalam proses pengurusan perizinan berdasarkan peraturan pemerintah nomor 5 tahun 2021 di kota palopo. 4, 60–82.
- Maranjaya, A. K. (2022). *Good Governance* Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(11), 929–941. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i11.474>
- Marwiyah, S., Puspitarini, R., & Sholeh, A. R. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Surat Izin Perdagangan (SIUP) (Studi Pada Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo). 10(2), 155–160.
- Mutmainna, U. (2023). Penerapan Prinsip *Good Governance* Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Bulukumba.
- Nala, M. M. S. J., & Nastia, N. (2020). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–23.
- Nurrisa, F., Hermina, D., & Norlaila. (2025). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian : Strategi , Tahapan , dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP)*, 02(03), 793–800.
- Pamungkas, T. K., & Rosyanfikri, R. (2021). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Paradigma Madani*, 8(2), 36–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.56013/jpm.v8i2.1126>
- Rambhe, N. W. (2022). Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/10359>
- Riska Chyntia Dewi & Suparno, S. (2022). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7((1)), 78–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

- Rokhman, B. (2024). Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). 6(1), 1562–1580.
- Sahidin, L. O., Heruddin, & Nashar, A. (2025). Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance*. 5(2), 2819–2828.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Septani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Serqual* (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- Suhanda. (2016). Urgensi Sumber Daya Manusia Menuju Aparatur Sipil Negara Potensial Berbasis Ketangguhan Mental-Spiritual. *Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 1((02)), 206.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32332/riayah.v1i02.114>
- Sulistyowati, A., & Rodiyah, I. (2024). Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Elektronik dengan Studi Kasus di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *Web of Scientist International Scientific Research Journal*, 2(2), 11.
<https://doi.org/10.47134/webofscientist.v2i2.24>
- Sutrisna, W., & Setiawati, N. P. A. (2023). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pemerintahan Daerah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.47532/jic.v6i2.902>
- Tantri, R. A., & Mubaroq, H. (2022). Optimalisasi *Good Governance* dengan Program “SI JINGGO” dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Kota Probolinggo. *Jurnal Studi Inovasi*, 2(1), 33–39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52000/jsi.v2i1.75>
- Triana, A. (2019). Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Dalam Mengatasi Kekerasan Terhadap Perempuan Dan

Anak Di Kota Balikpapan. *Sosiatri Sosiologi*, 7(1), 184–195.

Tulak, A. E. (2022). Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. In Universitas Bosowa.

Zulman, A., Kurniawan, W. S., Putra, A., & Andini, P. (2023). Strategi Optimalisasi Sistem Aplikasi SINOPEN untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Non-Perizinan OSS di DPMPTSP Kota Padang. 5(4), 315–322.

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Website, Dokumen & Lain-lain:

Aryo. (2023). Mal Pelayanan Publik Masih Perlu Terus Dibenahi. Radio Republik Indonesia. <https://www.rri.co.id/tanjungpinang/daerah/428716/mal-pelayanan-publik-masih-perlu-terus-dibenahi>

Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang Tahun 2024-2026.