

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU:

- Bintoro, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 2014, Gava Media, Yogyakarta
- Guritno Mangkusubroto, 2012, *Ekonomi Publik*, BPFE UGM, Yogyakarta
- Hardianansyah, *Pelayanan Publik Konsep, 2011, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- J.Supranto, 2003, *Metode Penelitian Hukum Dan Statistic*, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Kuncoroningrat, 1981, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, PT.Gramedia, Jakarta.
- Moleong, 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rodakaya, Pati
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1994, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Soenarjo, 1985, *Metode Riset I*, Universitas Negeri Sebelas Maret, Surakarta.
- Suharsini Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Her bani 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
Ratminto, Winarsih Atik
- Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aditya Media.

PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Keimigrasian.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016 tentang Bebas Visa Kunjungan.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Pasal 109 Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 tentang Standar Operasional Prosedur sistem penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online di seluruh Indonesia

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-3155 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Implementasi Pendaftaran Antrian Paspor secara Online.