

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Government melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Monir. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Padang: UNPAD.
- Pasolong, Harbani. (2009). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran, ed.3*. Yogyakarta : Andi

Jurnal

- Kurniawan, R.C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Administratio : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1), 15-25

Dokumen

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Undang-Undang No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Media Massa

Ombudsman.com, diakses pada tanggal 27 Desember 2022 melalui https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf

Galeri Panduan Penggunaan M-Paspor, diakses pada tanggal 20 Mei 2023 melalui <https://kotabumi.imigrasi.go.id/galeri/panduan-m-paspor>