

DAFTAR PUSTAKA

- crystalia, o. g. (2015). kualitas pelayanan publik dikantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo.
- ali, m. (2011). *memahami riset prilaku dan sosial*. bandung: cendikia utama bandung.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musaroh. (2010). Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelsksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP. *Universitas Brawijaya Malang*.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. . Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (1997). *Manajemen Suatu Pengantar*. Alumni Bandung.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nawi, R. (2017). *Perilaku Kebijakan Organisasi*. Bandung: Ekses Media Grafisindo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sarwono, J. (2011). *Mixed Methods: Cara Menggabung Riset Kuantitatif Dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: Gramedia.
- Siyoto, S. &. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta.
- Drucker, P. F. (1994). *Innovation And Entrepreneurship*. Jakarta: Erlangga.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1472-1486.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, p. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan. (2004). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Sumber dokumen dan peraturan perundang-undangan

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014

Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Web dan jurnal online

Astuti, Tri Wahyuni. (2018). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Tahun 2015-2016 <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/18570>. (Diakses pada 27 november 2018 pukul 20.11)

Cahyo tri wibowo (2014) Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Managemen Keimigrasian (SIMKM) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang

Fernando,ricki. (2018). Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Drive Thru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015-2017 <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/20036> (Diakses pada 27 november 2018 pukul 20.22)

Heri warsito (2012). Evaluasi efektivitas peran dan fungsi kantor pelayanan terpadu kabupaten kulon progo dalam penyelenggaraan pelayanan public. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/18466> (Diakses pada 27 november 2018 pukul 20.07)

Jati, Laksita (2017). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/18862> (Diakses pada 27 november 2018 pukul 20.04)

Jani Ajeng Muzdalifah (2017) Impelementasi Penerbitan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

Munawir, daeng ali.(2018). Kinerja Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Muhammad tayyib (2015) Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Nanang adenanto (2011) Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. repository.uin-suska.ac.id/9014/1/2012_201268ADN.pdf (Diakses pada 27 november 2018 pukul 20.52)

Wifattari, Suci.(2013). Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)

(<https://news.detik.com/berita/d-3811860/ombudsman-ada-calo-layanan-pembuatan-paspor-paling-dikeluhkan> diakses pada 27 november 2018 pukul 20.30).

Diakses dari : <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/16544> pada 09 oktober 2018 pukul 21.19 wib

Diakses dari : <http://digilib.unila.ac.id/16188/13/BAB%202> pada 31 Oktober 2018 pukul 21.14 WIB

Diakses dari : <http://digilib.unila.ac.id/12980/16/BAB%20II> pada 31 Oktober 2018 pukul 22.55 WIB

Diakses dari : https://jogja.imigrasi.go.id/?page_id=47834 pada 09 Desember 2018 pukul 23.57 WIB

Diakses dari : *eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 3, 2016: 995-1008* pada 09 Desember 2018 pukul 22.20 WIB

Diakses dari : <http://jogja.tribunnews.com/2018/01/04/unit-layanan-paspor-bantul-akan-layani-70-pemohon-paspor> pada 06 Desember 2018 pukul 20.40 WIB

Diakses dari : <http://jogja.tribunnews.com/2017/12/28/unit-layanan-paspor-ulp-bantul-masih-tempati-bangunan-sewaan> pada 06 Desember 2018 pukul 21.18 WIB