

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : Refika Aditama.
- Miles, M. B & Huberman A. M. (1984), *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. (1992). Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Moenir, As. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rowley, J. (2006). *An analysis of the e-service literature : towards a research agenda*. Internet Research, 16 (3), 339-359.
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Stia Lan Press.
- Sinambela, Lijan Poltam. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Steers. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : PT. Alfabeta.
- Sumber Dokumen dan Peraturan Perundang-undangan
Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014
Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Skripsi

- Abdillah, A. F. (2016). *Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Hidayat, G. (2018). *Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten*. Universitas Sultan Agung Tirtayasa.
- Iriani, N. E. (2017). *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*. Universitas Negeri Surabaya.
- Muzdalifah, A. J. (2017). *Implementasi Penerbitan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak*. Universitas Negeri Surabaya.
- Ragani, A. F. N. (2016). *Penerapan Electronic Government Pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin.

- Sariani, D. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Informasi Secara Manual Dan Online Pada Pembuatan Paspor Di Batam. STT Ibnu Sina Batam.
- Simangunsong, Y. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Pribadi, U. (2014). Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government.
- Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
- Wibowo, T. C. (2014). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang*. Universitas Sultan Agung Tritayasa.

Sumber Web dan Jurnal Online

<https://jogja.imigrasi.go.id/>

<http://jogja.tribunnews.com/2018/01/04/beginilah-perkembangan-pelayanan-sistem-online-permohonan-paspor-di-yogyakarta> Diakses Pada 04 Januari 2018 Pukul 16:17 WIB

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/17751> (Diakses pada 09 Maret 2019 pukul 0:58)

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/23490> (Diakses pada 20 Maret 2019 pukul 14:51)

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/19133> (Diakses pada 17 Maret 2019 pukul 1:34)

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/5887> (Diakses pada 17 Maret 2019 pukul 1:24)