

DAFTAR PUSTAKA

Buku.

Adni. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor. Pekanbaru: Jurnal.

Moleong 2009 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Rosdakarya.

Moleong 2014 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Rosdakarya.

Mukarom, Zaenal. 2016. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. 2016. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D
Bandung: Alfabeta, CV

Sutopo dan Adi Suryanto. 2009 pelayanan prima. Jakarta: LAN-Swasta

Jurnal

Aji, Ponco. 2018. Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi di Kota Depok: Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, Kementerian Hukum dan HAM RI. Vol:12:2018

Rusli, Budiman 2018. Kualitas Pelayanan publik pengurusan Paspor. Makassar. Vol:1V:2018.

Susanti. 2015. Sistem pelayanan online pada asosiasi inkindo. Bengkulu. Vol:11:2015

Media Informan. 2015. Sistem Pelayanan Online di Kota Bengkulu: Universitas Dehasen Bengkulu. Vol: 11:2015

Wedana. 2018. Kualitas Pelayanan Publik pengurusan Paspor di Kota Pekanbaru: Universitas Islam Riau. Vol:IV:2018.

Internet

Radar Malang. 2019. seribu pemohon paspor masih tertahan di kota Malang (<https://radar.malang.id> diakses Tanggal 7 Juli 2019 (online))

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang keimigrasian Paspor Republik Indonesia

Peraturan PANRB No.30 Tahun 2014. Tentang Inovasi Pelayanan Publik.