

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad, A. R. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Atep, B. (2004). *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Depok, B. K. (2021). *Angka Kemiskinan Kota depok 2021*. Depok : Badan Pusat Statistik Kota Depok.
- Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Komariah, D. S. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Lexy, J. M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Martin, R. (1995). *Sosiologi Kekuasaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Martono, N. (1981). *Sosiologi Perubahan Sosial Perspektif klasik, Modern, Posmodern dan Poskolonial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan publik*. Malang: UB Press.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Muji Sutrisno, H. P. (2005). *Teori-Teori Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Pamudji. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Prof. Miriam Budiardjo, N. S. (2014). *Ilmu Politik : Ruang Lingkup dan Konsep*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ratminto, A. d. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sianipar. (1998). *Ekologi Administrasi Negara*. Bandung: Informatika Bandung.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun Standard Operating Procedure(SOP)*. Jakarta: Perum Bukit Permai.

Sugiarto. (2003). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Waluyo. (2007). *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi & Implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

### **Jurnal**

A, I. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101.

Charani Nurriszha, d. (2020). PENERAPAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DALAM PERSPEKTIF E-GOVERNMENT. *Jurnal Kebijakan Publik*, 83-84.

Diana, B. A. (2020). Pengaruh Politik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah Volume 2. No. 1*, 1-2.

Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101.

Kurniawan, R. C. (2016). TANTANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH . *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol. 7 No. 1, 16.

Nasrullah. (2008). Pelayanan Publik, Birokrasi Dan Demokrasi. *Jurnal VISI Ilmu Administrasi Fisip Unhas*. Vol. XI. No. 2, 138.

Nurriszha A. Charani, T. P. (2020). PENERAPAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DALAM PERSPEKTIF E-GOVERNMENT. *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 11, Nomor 2, 55-112.

- Rizqi, M. A. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKATUNTUK MENJADI TENAGA KERJA INDONESIA DI LUAR NEGERI(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT GRESIK UTARA). *Manajemen, Akuntansi dan Perbankkan*, 1-13.
- Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI*, 56-65.
- Shandy Widjoyo Putro, d. (2014). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUKTERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1*, 1-9.
- Sukmawati, R. &. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Jurnal Kemendagri, Matra Pembaruan 4 (1) (2020)*, 37-46.

### **Undang-Undang**

- INDONESIA, M. P. (2014). *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 15 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN*. Jakarta : Permenpan PAN & RB.
- Indonesia, P. (2011). *Undang- Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Lebaran Negara RI Tahun 2011*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, U. A.-A. (2019). *Pedoman Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Universitas.

## Internet

- Bhayangkara, C. S. (2021, Desember 14). *Cara Membuat Paspor Online: Syarat, Alur dan Biaya Pembuatan*. Retrieved from Suara.com: <https://www.suara.com/news/2021/12/14/071609/cara-membuat-paspor-online-syarat-alur-dan-biaya-pembuatan>, diakses pada hari jumat, tanggal 2 September tahun 2022, pukul 17.00
- Riadi, M. (2013, Januari 18). *Pelayanan Publik*. Retrieved from KajianPustaka.com: <https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>, diakses pada hari kamis, tanggal 24 Februari tahun 2022, pukul 20.52