

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fauzi Ahmad. 2016. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian, Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bharata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- BPS Kabupaten Ponorogo. 2014. *Ponorogo Dalam Angka*. Ponorogo: BPS Kabupaten Ponorogo.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hutapea, Huntal. 2010. *Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. 2016. *Persyaratan Permohonan Izin Tinggal Terbatas*. Ponorogo: Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.
- Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. 2016. *Persyaratan Permohonan Paspor*. Ponorogo: Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Marrus. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 2007. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM. Terjemahan.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyadi, Slamet. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Siagian, Sondang P. 2004. *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Galia Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. cet. 21. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. cet. 22. Bandung: Alfabeta.

Suranto. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik: Telaah Faktor-Faktor Determinan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Visitama Jogjakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Zeithaml, Valarie A. 2000. *Delivering Quality Services*. New York: The Free Press.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

