

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyandi, Rezza. 2014. *Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman.
- Ariansyah, Muhammad. 2015. *Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) Atau Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gheamarischa. 2015. *Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pontianak*. Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta. Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPF, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rafiak Aditama.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Aflabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizenship Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela. Lijan Poltak, et. al. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo,Joko.2001. *Good Governance*. Sidoarjo : Insan Cendekia.