

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, Vinna. 2017. *Program Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Ternate Tahun 2017*. Tugas Akhir. Universitas Khairun
- Bintari, S. C., Zenju, N. S., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 3(1), 41-52.
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. *Semarang: Widya Karya*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasanuddin, Ali. 2017. *Peran Kantor Imigrasi Kelas I Ternate dalam Pelayanan Dokumen Paspor Perjalanan Haji tahun 2015-2017*. Tugas Akhir. Universitas Khairun
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju
- Nurdin, Ismail & Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. "Manajemen Pelayanan". Cetakan keXV, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Setiawan, A. W. (2016). Peran Pegawai Dalam Pelayanan pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman*, 4(1).
- Sugiyono, 2018. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (*Mixed Methods*)". *Bandung: Alfabeta*
- Website Kantor Imigrasi Ternate (<https://ternate.imigrasi.go.id/>)