

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adrian Sutedi. 2009. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Atep Brata,. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Bambang Sunggono. 2017. *Metode Penelitian Hukum (Satuan Pengantar)*., Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bambang Waluyo. 2008. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Bryan Achmad Efendri, 2018, *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang, (Skripsi)*, Fakultas Hukum Universitas Andalas.
- Burhan Ashshofa. 1998. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Damartaji Arisutha, 2005, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hayat, 2019, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajawali Pers.
- H.A.S. Moenir, 2001 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasyid, 2000, *Makna Pemerintahan*, Jakarta, PT. Mutiara Sumber Widya.
- Sadjijono, 2010, *Mematuhi Hukum Kepolisian*, Yogyakarta, Laksbang PRESSindo.
- Solly Lubis, 1994, *Filsafat Ilmu Dan Penelitian*, Bandung, CV. Mandar Maju.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pubik

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Pemerintah Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2003 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

