

DAFTAR REFERENSI

- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra
- Cangara, H. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cronen, V.E., Chen, V., & Pearce, W.B.(1990). *The Coordinated Management of Meaning. Theoties of Intercultural Communication*.
- Dani Vardiansyah. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cet. II Jakarta: PT Indeks.
- De Vito, Joseph, A. 1989. *The Interpersonal Communication Book. Professional Book*: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy, O.U. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Cet. III. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Griffin, Jill. 2003. *Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik; Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjana, *Komunikasi verbal dan non-verbal*. Bumi Aksara
- Hendrikus Waruwu dan Beby Masitho. 2016, *Efektivitas Pelayanan Paspur pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*. *jurnal Ilmu Administrasi Publik vol. 4(1) : 43-51*
- Ihalauw, John J. O. I. 2003. *Bangunan Teori*. Salatiga : Fakultas Ekonomi UKSW.
- Jhon C Creswell. 2013. *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Kriyantono, Rachmat, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. Remaja Rosda Karya Offset.
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Drajat, Muhammad Subur. 2008, Dirjen Dikti SK No.56/DIKTI/ Kep/ 205, *Pelayanan Publik Pada Sektor Komunikasi*. Mediator. Vol.9. No.1. hal. 61-76
- Mulyana, Deddy. 2000, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Paimin, Napitulu. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor. Juliansyah, 2011. *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Parera, Seisy A 2014. *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT. Taspem (persero) Cabang Manado. Jurnal Acta Diurna, Vol.III. No.3*
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press
- Rayudaswati Budi. 2012. *Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Stimuli Edisi IV, Jul - Des 2012
- Ridwan, Aang. 2013. *Filsafat Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mirnasari, Rina Mei 2013, *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Vol.1 No. 1 . Hal. 71-84.*

Salim, Agus .2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber Untuk Penelitian Kualitatif* (edisi kedua, Agustus 2006).

Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Shinta Rayana Kartika Putri. 2015. *Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan dalam Penanganan Keluhan di Media Center Pemerintahan Kota (Pemko) Surabaya*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* : Universitas Airlangga, Vol.3 (2), Mei-Agustus.

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.

Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Suwarto. 2014. *Pengaruh Komunikasi terhadap keberhasilan pelayanan sidang di lingkungan Sekretariat Jenderal MPR-RI*. Vol.2. No.3. Hal. 51-55.

Ningtias,Tia. 2016. *Analisis Komunikasi Interpersonal Bagian Pelayanan dan Administrasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Samarinda dalam Menangaani Keluhan Pelanggan e-journal Ilmu Komunikasi*, Vol.4(3)Hal. 399-409

Internet

www.imigrasipadang.com/index.php/berita/220-pendaftaran-antrian-online.html

<http://id.wikipedia.org/wiki/paspor>.

<https://antrian.imigrasi.go.id>

Peraturan Perundangan

Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manuasi No. M.HH-02.OT.01.01 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kantor Imigrasi

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI No M.HH.KP.05.02- Tahun 2010
Tentang Kode Etik Pegawai Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No 19 tahun 2018 Tentang Organisasi
dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan
Surat Laksana Paspor.

Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang- Undang No 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Undang- Undang No 31 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik

