

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- _____. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- John W. Creswell. 2013. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Jurnal

- Djaelangara, Rizali. *Tinjauan Kritis Konsep dan Implementasi Pelayanan Publik di Indonesia*, ISSN 1411-3341, hlm. 279.
- Nurhasanah dan Darwis Manto. 2016. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palangkaraya*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Vol. 3, No. 2.
- Samsara, Ladiatno. 2013. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya*. Korespondensi Ladiatno Samara, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga. Vol. 1, No. 1.

Skripsi, Thesis dan Disertasi

- Harsono, Djati. *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara*. Tahun 2009.

Artikel

- Handayani, Mustika Febri, Febri Yuliani. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan)*. *Jurnal Online Mahasiswa*. Pekanbaru

Website

- <https://www.imigrasi.go.id/>
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfso>
- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/>
- <https://kemenkumham.go.id/profil/sejarah>
- https://twitter.com/ditjen_imigrasi/status/1108713247794823168
- <https://kanimpadang.kemenkumham.go.id/>
- <https://kbbi.web.id/pelayanan>

<https://kamusbahasaIndonesia.org/>

Dokumen

Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Tahun 2017 tentang Prosedur Teknis Pembentukan Unit Kerja Kantor Imigrasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan Dan Berakhirnya Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, Dan Izin Tinggal Tetap Serta Pengecualian Dari Kewajiban Memiliki Izin Tinggal.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang pemerintahan daerah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.