

## DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_.(2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Bahdin, H. N. T(2005). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Proposal, Skripsi, Dan Tesis)*.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- \_\_\_\_\_. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011).*Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Gava Media.
- Hardiansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik.Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Jakarta. PT. Gava Media.
- Moleong, J. L. (1995). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.RemajaRosdakarya
- Ratminto &A. S. Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan danImplementasi*, PT. Bumi Aksara Jakarta.
- \_\_\_\_\_.Lijan Poltak. dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, ( 2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2011).*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pers UGM.

Wastitiono, Sadu. (2011). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Jurnal:

Adni, D.F. Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru

Askara, W.J, Mustam, M & Djumiarti, T. (2013) Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

Bambang Irawan, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda Vol 5, No 2, Juni 2017.

Bintari, S.C, Zenju, N. S, & Purnamasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor Quality Of Service In The Office Of Immigration Passport Making Class I Kota Bogor.

Denny, Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

Fitria Darmawanti, Sarwono, dan Abdul Wachid, Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Reformasi Layanan *One Stop Service* (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang) Vol. 3, No. 10. 2014

Irawan, B. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda .

Iswari, S.Y, Warsono, H, & Rengga, A (2012). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Kota Cilacap.

Nurhanasah & Manto, D. (2016). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya.

Pahlawati, R. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Pangestu, W.R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)

Rizki Fajar Ernanda, Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Blitar (*Public Service In Blitar Immigration Office*) Vol. 1 No. 2. 2017.

Roudo, M. & Saepudin.A. (2008). Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM): Konsep, Urgensi Dan Tantangan.

Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya)

Setiadi, A. (2016) Kualitas Pelayanan Paspor RI Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta

Tayyib, M. (2015). Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Tita Talitha&Adi Prasetya, Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Sistem Paspor Terpadu Berbasis Biometrik (Sptbb) Terhadap Kepuasan User (Studi Kasus Di Dinas Imigrasi Kota Semarang) Volume 5 No.2 Oktober 2011.

Wahid, U.T, Azikin, R&Ma'ruf, A (2017) Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Wicaksono, K. W. (2009). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *elayanan publik*.

Undang-undang Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

<http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/Undang-Undang/uu-6-tahun-2011.pdf>.diakses tanggal 20/08/2018 jam 10.30

<http://jambi.tribunnews.com/2017/01/26/imigrasi-masih-perlu-perbaikan>.diakses tanggal 20/08/2018 jam 11.45

<http://jambi.tribunnews.com/2017/12/19/catatan-akhir-kantor-imigrasi-jambi-tahun-2017-ada-37-wna-menikah-dengan-warga-jambi>.diakses tanggal 30/08/2018 jam 2015

<http://peristiwajambi.com/2018/03/17/imigrasi-kelas-i-jambi-tambah-permohonan-pembuatan-paspor-menjadi-150-kuota-perhari/>.diakses tanggal 30/08/2018 jam 21.25.