

DAFTAR PUSTAKA

Artikel ilmiah dan buku

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>
- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1482–1486. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2581/http>
- Amrullah, A. R., Nuryanti, & Sutowo. (2022). Quality of Public Services in Issuing Certificates of Indigence At The Kawedusan Village Office. *Journal of Student Academic Research Universitas Islam Balitar*, 8(1), 192–202.
- Batinggi, A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: STIA LAN.
- Brema Ginting, E., Ari Pratama, F., Safira Amruri, F., Fajrin Aulia, H., Rachma Mutiara Fitri, I., Irianti Bektie Yepese, J., Swandana, Mf., Naufal Gebiota, M., Gozzi Arofah, M., & Rian Yanottama, M. (2023). *Pelayanan Keimigrasian Optimalisasi Fungsi Keimigrasian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik* (Issue 39). www.dewanggapublishing.com. Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional.
- Bruno, L. (2019). Pemenuhan Dimensi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Cahyani, N. K., Purboyo, T., & Pazqara, E. W. (2023). Analysis of the Quality of Public Services in the Field of Supervision and Civil Records in the Larger Field. *Journal of Public Administration*, 1(3), 1–10.
- Cahyono, A., Helpiastuti, S. B., & Hara, A. E. (2022). Quality of Public Services at the " Pusyan Gatra" Service Unit of the Situbondo Regency Population and Family Planning Control Office. ... : *Journal of Policy and ...*, 2(1), 39–51. <https://doi.org/10.19184/rdjpbs.v2i1.27594>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Frederickson, H. G. (2010). *Public Administration : Origins, Developments, and Applications*. New York: M.E. Sharpe.
- Harbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., . . . Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>
- Hendrarso, P.(2024). Quality of Service in Passport Applications At Class I Non Tpi Bogor Immigration Office. *International Journal of Society Reviews (INJOSER)*, 2(2), 376–383. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Serang Banten.
- Henry, N. (2004). *Public Administration And Public Affairs* (Ninth Edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung
- Jaya, I. (2014). Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer). *e-Journal Universitas Palang Karaya Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan (JISPAR)*.
- Keban, Y.T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling Info Artikel Abstrak. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- Levine, C. H., Peter, B. G., & Thompson, F. J. (1990). *Public Administration : Challenges, Choices, Consequences* . Glenview, III: Scout, Foresman/Little, Brown Higher Education .
- Moenir,A. S.(2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja

Rosdakarya.

- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Contoh Aplikasi disertai contoh proposal)-Edisi I*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Narimawati, U. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Nazir. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Rachmawati I, D. (2018). *Strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik* (F. Yuliani (ed.); 2018th ed.). UMMIPress.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. P. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 6(2), 422. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i2.2022.422-428>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish Publisher.
- Sapioper, H. C. M., Flassy, M., & Ilham, I. (2021). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 89–110. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i1.769>
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. In *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Qiara Media (ed.), Issue August). CV. Penerbit Qiara Media.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparjo, Saputra, R. W., & Irawanto. (2022). Quality of Public Services at the Social Security Agency of Health (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Manpower Banjarmasin Branch Office. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(11), 2467–2480. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v1i11.2263>
- Supriyanto, D. (2023). Quality of Public Services In Service Office Population and Civil Registration. *Best Journal of Administration and Management*, 1(3), 118–122. <https://doi.org/10.56403/bejam.v1i3.68>
- Supriyanto, D. (2023). Quality of public services in the field of population administration in malang public administrative mall. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 606. <https://doi.org/10.29210/020233177>.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Bandung.
- Warsono, H., Astuti, R. S., & Ardiyansyah. (2022). *Metode Pengolahan Data Kualitatif Menggunakan Atlas.ti* (Ardiansah (ed.); 2022nd ed.). Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP-UNDIP.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.Citra,
- Widodo,. J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.
- Wilangga, A., Amirulloh, M. R., & Meigawati, D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. *Administraus - Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen Vol. 8 No. 3 September*, 39-50.

Sumber lain

BSK Kemenkumham. *Perlu Indikator Khusus untuk Menilai Penerapan Tata Nilai Pasti*. Retrieved from bsk.kemenkumham.go.id:

<https://bsk.kemenkumham.go.id/perlu-indikator-khusus-untuk-menilai-penerapan-tata-nilai-pasti/>. Diakses pada 07 Januari 2025.

BSK Kemenkumham. *Survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi*. Retrieved from bsk.kemenkumham.go.id: <https://survei-bsk.kemenkumham.go.id/survey/enumeration/e4fb31ae-c8df-11ef-963d-313530323231/3ff48bda-4b87-11eb-a51f-323334333033/9febf686-e6a7-11e9-ac58-323030353232>. Diakses pada 07 Januari 2025

Peraturan Menteri PAN RB Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintahan. Diakses pada 03 Oktober 2024.

Surat Edaran Ditjen Imigrasi Kemenkumham RI Nomor : IMI-1635.GR.01.01 TAHUN 2019 Tentang Pelaksanaan Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama, Pemanfaatan Blangko Paspor 24 Halaman, Pengenaan Biaya Beban Paspor Hilang/Rusak, Pemberian VKSK di TPI, Perpanjangan ITK Masa Berlaku 60 Hari, Pemberian ITAP Masa Berlaku 5 Tahun, dan Perpanjangan ITAP untuk Jangka Waktu Yang Tidak Terbatas. Diakses pada 03 Oktober 2024.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Diakses pada 03 Oktober 2024.

