

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adhi, Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Penerbit Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019.
- Ahmad Anhar. *Yuk Keliling Dunia Gratis Melalui Program Internasional*. Yogyakarta: Penerbit DIVA Press, 2015.
- Ahmad Mustanir. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media, 2019.
- Ahmad Qurtubi. *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi)*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019.
- Anton Yudi dan Niko Budiman. *Panduan Lengkap Mengurus Perijinan Dan Dokumen*. Gunung Sahari: Penerbit Forum Sahabat, 2008.
- Andarias. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Selat Media, 2023.
- Cia Cai Cen. *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Jawa: Penerbit PT Inovasi Pratama Internasional, 2023.
- Jamin, Dkk. *Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Kiki Ferine dan Juniarti. *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Penerbit Selat Media, 222.
- Erni, Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: CV.Gita Lenteta, 2024.
- Estikowati, Dkk. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jawa Timur: Penerbit Awais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Hadiyanti, Puji. *Partisipasi Dan Identifikasi Pembelajaran Masyarakat Dan Orang Dewasa*. Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2023.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo, 2017.
- Henry S. Siswosoediro. *Buku Pintar Pengurusan Dan Dokumen*. Jakarta: Visi Media, 2008.

— — —. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan*. Jakarta Selatan: Penerbit Transmedia Pustaka, 2008.

Hermansah, Dkk. *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023.

Irfansyah. *Manajemen Pelayanan Publik*. Ruang Karya Bersama, 2021.

Ismail Solihin. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit erlangga, 2009.

Jogiyanto Hartono. *Metode Pengumpulan Data Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2018.

Kurniawan Prambudi Utomo. *Dasar Manajemen Dan Kewirausahaan*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.

Husaini Usman. *Manajemen Teori,Praktik Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Rachmawati Novaria, Dkk. *Pengantar Administrasi Publik*. Cendikia Mulia Mandiri, 2024.

Roni Angger Aditama. *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing, 2020.

Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Siswanto, Bedjo. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Siswanto Budi. *Urgensi Perubahan Permenhukum Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*. Jakarta Selatan: Balitbangkumham Press, 2023.

Soesilo Zauhar. *Reformasi Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Tugenim dan Dra. Ratna Trisiyani. *Otomatisasi Dan Tata Kelola Humas Dan Keprotokolan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.

- Viktor Hanaseck. *Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Picjumbo, 2015.
- Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Siswanto, Bedjo. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Siswanto Budi. *Urgensi Perubahan Permenhukum Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*. Jakarta Selatan: Balitbangkumham Press, 2023.
- Soesilo Zauhar. *Reformasi Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Tugenim dan Dra. Ratna Trisiyani. *Otomatisasi Dan Tata Kelola Humas Dan Keprotokolan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
- Viktor Hanaseck. *Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Picjumbo, 2015.
- Winarsih dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, 2013.

ARTIKEL/JURNAL

- Amira Salsabila, Dkk. "Analisis Sistem Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan." *Jurnal JURA* 1, no. 2 (n.d.): 4.
- Bambang Suryanto. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 3 (2020): 224.
- Henny Syamratul Hasni. "Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik" (2024): 50–51.
- Ida Hayu Dwimawati. "Kualitas Pelayanan Publik Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah." *Dialogue JIAKP* 1, no. 1 (2004): 114.
- Natalia Nilamsari. "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal wacana* 13, no. 2 (n.d.): 178.
- Ni Ketut Riani. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (n.d.): 6.

Nyayu Ully Auliana. "Penilaian Kepuasan Pelayanan Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang." *Jurnal Manajemen Profesional (Umpro)* 2, no. 2 (2021): 300.

Riski, Dkk. "Implementasi E-Goverment Dalam Pemanfaatan Aplikasi Mobile Paspor(M-Paspor) Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uba'." *Jurnal Center* 2, no. 2 (2024): 699.

Dela Wulandari dan Muhammad Saiful Anam. "Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember." *Gudang jurnal Multidisplin Ikmu* 2, no. 2 (2024): 227–233.

"Standar Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta," no. 14 (2024).

SKRIPSI/TESIS

A.Fifi Nurindah Ragani. "Penerapan Electronoc Goverment Pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar." Universitas Hasanuddin Makassar, 2016.

Indah Marsita. "Strategi Pelayanan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar." Universitas Hasanuddin Makasar, 2022.

Tayyib, Muhammad. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar." Universitas Hasanuddin Makassar, 2015.

WAWANCARA PENULIS

Hd, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 23 Mei 2025

R, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 23 Mei 2025

MT, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 23 Mei 2025

B, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 23 Mei 2025

I, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 23 Mei 2025

A, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

D, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

Mt, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 mei 2025

B, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

I, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

Mt, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

Es, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

A, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

R, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

N, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025

S, Wawancara penulis, makassar, pada tanggal 26 Mei 2025