

DAFTAR PUSTAKA

I BUKU

- Arikunto, Suharsimi (1992) *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta. PT. Rineka Cipta :
- Arif, Moh. (1997) *Keimigrasian di Indonesia, Suatu pengantar*, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Latihan Pegawai Departemen Kehakiman,
- Budiono, B. (1999) *Pelayanan prima.* ,Jakarta: Yayasan kawula Indonesia.
- Creswell, John W. (1994) *Qualitative & Quantitative Approaches* , SAGE Publications International Education Publisher Thousand Oaks London New Delhi :
- Daud, Kasianus (2008), *Perbatasan Wilayah Negara Dalam Pespektif Lalulintas Antar Negara*, Direktorat Jenderal Imigrasi, Jakarta.
- Sekretariat Jenderal Departemen Hukum dan HAM RI, (2008). *Buku Standarisasi Gedung Kantor dan Sarana Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM RI*,
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- (2003). *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, Cetakan Ketiga.
- Groonroos, Christian.(1990). *Service Management and Marketing, Managing The Moments of truth in service Competition*, Massachusset/Toronto: Lexington book.
- Irawan, Prasetya.(2006). *Penelitian kualitatif & kuantitatif untuk ilmu-ilmu social*, Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Kotler, Philip.(1994). *Marketing Management: Analisis Planning, Implementation and Control*, 8th ed Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall International .Inc
- Lovelock, Christopher. (1994). *Product Plus :how product + service = competitive Advantage*, Singapore: McGrw-Hilll Inc.
- Mckevit, Davit.(1998). *Managing Core Public Service*, Massachusetts : Blackwel Publishers Inc.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Nankervis, Alan (2005) *Managing Service* Cambridge University press
- Nasution, N.M. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. Lawrence. (2006). *Sosial Resech Methods Qualitatif ad Quantitatif Aproaches*, University Of Wisconsin: Boston New York sixth edition.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral perspective on the Customer*. New York : McGrew-Hill
- Osborne, David; Gaebler, Ted. (2000). *Mewirusahkan Birokrasi (Reinventing Government)*, Jakarta: PT. Pustaka Binanam presindo:terjemahan Abdul Rosyid.
- Peters, B.Guy ; Savoie, Donlad J. (2000) *Governance in the Twenty-first Century Revitalizing the publik Service* , McGill-Queen's University press, Montreal&Kingston. London. Buffalo.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *measuring customer satisfaction*, Jakarta: PT. Grammedia Pustaka Utama.
- Rasyid, M. Ryaas. (2000), *Makna pemerintahan*, Jakarta: Yasrif Watampone.
- Salusu, J. (2004). *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, Jakarta: Grasindo (Gamedia Widya Sarana Indonesia).
- Skelcher, Chris. (1992). *Managing For Service Quality*, London : Longman Group UK. Lpd.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan dan implementasi*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Supranto, J. (2004). *Analisis Multivariat: Arti & Interpretasi*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Stamatis, D.H. (1997). *Total Quality Service, priciples, Practices and Implementation*, USA, St. Lucie Press.
- Sudrajat Havid, Ajat. (2008) *Formalitas Keimigrasian Dalam Perspektif Sejarah Seeri Keimigrasian*, Direktorat Jenderal Imigrasi; Jakarta.
- Sugiarta, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

----- (2000). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

----- (2008) *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Yoeti , Oka A. (2003). *Costomer Service : Cara Efektif memuaskan pelanggan* Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Zeithaml, Valarie A; Parasuraman, A.; L. Berry, Leonard. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Costumer Perception And Expectation*, New York : the Free press.

II. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian.

Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2007 tentang tarif penerimaan PNPB di lingkungan Departemen Hukum dan HAM, tanggal 15 Februari 2007.

Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M-03.PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI Nomor : M-14.PR.07.04 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor : M-03.PR.07.04 Tahun 1991.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.09-PR.07.10 Tahun 2007 Tanggal 20 April 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/25/M.PAN/05/2006 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Juklak Dirjenim Nomor : IMI-891.GR.01.01.10 Tahun 2008 tanggal 30 Juni 2008 tentang SOP Penerbitan Paspor RI.

III. TESIS :

Sonny Gumanda Dewanta Putra, 2007, “*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Penanganan Sampah di Kecamatan Mampang Prapatan Jakarta Selatan*” Tesis, Program pasca sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, Jakarta, (tidak dipublikasikan)

Pandu Irawan, 2004, *Analisi Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Balik Papan (studi Kasus dengan pendekatan Servqual*, Tesis, Program pasca sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, Jakarta, (tidak dipublikasikan)

Sri Nazulina Budiningsih, 2005, *Analisis Kualitas pelayanan Perawatan dan Perbaikan (docking)Kapal Ikan*, Tesis, Program pasca sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, Jakarta, (tidak dipublikasikan)

IV. WORD WIDE WEB.

TV-One- Atas Nama Rakyat. 14 April 2009 sumber:
<http://www.tvone.co.id/search/0/3/menteri-hukum-dan-ham>

Kompas. Surat Pembaca. 15 Mei 2009.
<http://www.kompas.com/suratpembaca/read/2075>

Harian KOMPAS, Edisi Senin 14 April 2008. 17 Mei 2009.
<http://www.kompas.com/read/xml/2008/07/23/15064384/>

Andi Matalatta. *Percaloan Sulit Diberantas*, 17 Mei 2009.
http://www.imigrasi.go.id/index.php?option=com_content&task=view&id=125&Itemid=34

Hendra Teja, *Reformasi Pelayanan Publik :Suatu keharusan* 17 Mei 2009.
www.kpk.go.id/modules/news/makepdf.php?storyid=2188

Waktu Pembuatan Paspor lebih lama, 14 April 2009.
http://hukumham.info/index.php?option=com_content&task=view&id=1105

Hukumham Info. *TKI Keluhkan Pelayanan Kantor Imigrasi Tangerang*. 14 April 2009.
http://hukumham.info/index.php?option=com_content&task=view&id=1105

KPK. *Integritas Sektor Publik 2007*, 27 Januari 2009.
<http://www.kpk.go.id/uploads/ca7f6c99-9000-f404.pdf> hlm. 6

KPK. *Integritas Sektor Publik 2007*, 27 Januari 2009.
<http://www.kpk.go.id/uploads/ca7f6c99-9000-f404.pdf> hlm.62