DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku:

Arief, Rachman. 2005. *Housekeeping Operasional Manual*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia.

Effendi, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Firmansyah, Rizky. 2012. *Komunikasi dan Media Alat Komunikasi.* Jakarta

Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa,* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Handayaningrat, Suwarno. 1980. *Pengantar Ilmu Studi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung.

Handayaningrat, Suwarno. 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

Ibrahim, Amin. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Jugianto. 2005. *Analisia dan Desain sistem informasi*. Jakarta.

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Jakarta.

Kartono, Kartini. 1993. *Pemerintahan dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Press.

Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA-LAN Press.

Ladjamudin, Al-Bahra Bin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: GRAHA Ilmu.

_____. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.

Manan, Bagir. Hukum Keimigrasian dalam Sistem Hukum Nasional, *disampaikan dalam Rapat Kerja Nasional Keimigrasian*, Jakarta, 14 Januari 2000, hlm. 7.

Mulyanto, Felix Hadi. 1997. *Pabean Imigrasi, dan Karantina*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Custumer Statisfaction*, Bandung: P.T. Alumni.

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi.* Jakarta: Rineka Cipta.

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid I & 2*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik.* Jakarta: Widyapraja.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi,* Bandung: CV ALFABETA

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manejemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Santoso , Iman. *Perspektif Imigrasi dalam Pembangunan Ekonomi dan Ketahanan Nasional*, (UI Press, 2004), hlm. 1.

Saefullah. 1999. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi.* Bandung: AIPI.

Sedarmayanti, 1999, *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*, Bandung: Mandar Maju.

_____. 2000. *Tata Kerja dan Produktifitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo atau Kaitan antara Manusia dengan Lingkungan Kerja).* Bandung: CV. Mandar Maju.

Sutopo, 2002. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara-RI. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 1997. *Pemasaran Jasa Edisi 1*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa Edisi 2,* Yogyakarta: Andi.

_____. 1995. *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

_____. 1997. *Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service.* New York: The Free Press.

B. Undang-Undang:

Intruksi Presiden Republik Indonesia (RI) Nomor 3 Tahun 2003

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2011.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi & Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian

C. Rujukan Elektronik

Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia. 2013. Info Statistik. Melalui *http://www.imigrasi.go.id/*.

Kantor Imigrasi Klas I Bandung. 2013. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Melalui *http://bandung.imigrasi.go.id*.

Wikipedia. 2013. Pengertian (TI) Tekhnologi Informasi di bidang e-Governemnet. Melalui *www.wikipedia.com*. Diakses tgl 23 Januari 2013.

Perpustakaan Unikom. 2013. Skripsi Ilmu Pemerintahan. Melalui *http://elib.unikom.ac.id/index.php*. Diakses tgl 25 Januari 2013.

D. Lain-lain

Alamsyah, Zaenal. 2013. *Wawancara dengan Staff Infokim*. Bandung: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Gemita, Ria. 2013. *Wawancara dengan Pengguna Layanan Paspor Online*. Bandung: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Maulana, Raksanjani. 2013. *Wawancara dengan Layanan Paspor Online.* Bandung: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Prabowo, Adi. 2013. *Wawancara dengan Layanan Paspor Online*. Bandung: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Sugito. 2013. *Wawancara dengan Kepala Seksi Wasdakim*. Bandung: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Triputranto, Aditya. 2013. *Wawancara dengan Staff Bagian Server*. Bandung: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.