

Daftar Pustaka

Buku

Agustino, Leo. 2005. *Politik dan Otonomi Daerah*. Serang: Untirta Press

Ambar Teguh Sulistiyani, Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, Gaya Media, Yogyakarta, 2004

Anselm, Strauss & Juliet Corbin (2003). *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : PustakaPelajar

Creswell W. Jhon. 2010. *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Denhardt Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service Sevice;Serving not Steering*. Expanded edition, New York: M.E.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. "Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia". Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.

Dwiyanto, Agus dan Kusumasari. 2003. "Reformasi Pelayanan Publik: apa yang harus dilakukan? . Policy Brief No 11/PB/2003. Yogyakarta : Pusat Studi kebijakan dan Kependudukan UGM

Frinces, Z. Heflin, 2008, *Manajemen Reformasi, Birokrasi*, Mida Pustaka, Yogyakarta

Keban, Yeremias. T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta. Gava Media.

Irianto, Yusuf. 2001. "Tema-tema pokok Manajeen Sumber Daya Manusia". Jawa Timur: Insan Cendikia

Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Moleong, J. Lexy. 1995. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Salulu, J. 1996. Pengambilan Keputusan Stratejik (untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit). Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.

Simamora, Henry. 1996 "Manajemen Sumber Daya Manusia". Yogyakarta: Penerbitan STIE YKPN

Supardi dan Syaiful Anwar, 2002, dasar-dasar perilaku organisasi, UII press, Yogyakarta

Susanto. 1997. "Budaya Perusahaan". Jakarta: Elex Media Komputindo

Sutabri, Tata. 2005. Sistem Informasi Manajemen, Edisi I. Yogyakarta: ANDI

Tamin, Feisal. 2004 "Reformasi Birokrasi; Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara". Bandung : Belantika

Thoha, Miftah. 2001. "Perilaku Organisasi: konsep dasar dan Aplikasinya". Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Thoha, Miftah. 2008. Reformasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi. Jakarta: Prenada Media Group

Wawancara

Wawancara dengan Ibu Kurnia Dwi Nastiti, S.Psi., MM di bagian KASI FORSAKIM Kantor Imigrasi kelas I Yogyakarta pada tanggal 10 Desember 2014 jam 11:00 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Rr. Eni Indriyanti. SH di bagian KASUBAG TU Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta pada tanggal 3 April 2014 jam 09.30 WIB

Wawancara dengan Mochammad alfa salah satu pengunjung di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta 20 Januari 2015 pukul 10:00 WIB

wawancara dengan Budiarto salah satu pengunjung di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta 20 Januari 2015 pukul 11:00 WIB

Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Daftar Urut Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta

Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tahun 2014

Laporan Data pemohon dokumen keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
tahun 2014

Website

<http://imigrasijogja.org/> di akses pada tanggal 27 Januari pukul 09:00 WIB

<http://www.imigrasi.go.id/index.php> di akses pada tanggal 28 Januari Pukul 08:00
WIB