

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin dan Beni Ahmad (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Agus Sujanto (1986). Psikologi Umum. Jakarta: Aksara
- Ali Nurdin, S.Ag. M .Si, Drs. Agoes Moh. Moefad. SH., M.Si, Advan Navis Zubaidi. S.ST.M.Si, Rahmat Harianto .S. Ip, (2013), Pengantar Ilmu Komunikasi, Cetakan pertama. Surabaya: CV. Mitra Media Nusantara.
- A Muwafik Saleh (2010), Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar
- AW, Suranto (2011), *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Changara, Hafied. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada
- Dedy Mulyana (2000), *Komunikasi Antarbudaya*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- (2001), Ilmu Komunikasi: suatu pengantar, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,
- Denhardt, Janet V. Denhardt And Robert B. 2011. *New Public Service*. Armonk, New York London, England: M.E.Sharpe.
- Devito, Joseph A. (2011). Komunikasi Antarmanusia. Tangerang Selatan: KARISMA Publishing Group.
- Hamidi (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Handoko, Hani T. (2012). *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta. BPFE
- Hardiyansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jalaluddin Rakhmat (2011), Psikologi Komunikasi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kotler, Philips dan Lane Keller, Kevin (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas jilid I. Jakarta: Erlangga

- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Onong Suhcjana Effendy (1989), *Kamus Komunikasi*, Bandung: Mandar Maju.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Patilima, Hamid (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Ridwan Anang (2016), *Komunikasi Antarbudaya :Mengubah Persepsi Dan Sikap Dalam Meningkatkan Kreativitas Manusia*, Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Riswandi (2009), *Ilmu komunikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rosianasfar (2013), *Production & Operation Management: Kualitas dan Total Quality Management*.
- Solso, Robert L., Maclin, Otto H., Maclin, M. Kimberly (2007). *Psikologi Kognitif*, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yasir. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasurman & Leonard L. Berry (1990). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press
- Jurnal
- Andi Pamal (2018). *Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan*. Skripsi Departemen Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar.

Budiman, Riadi (2012). Analisis Gaya Kepemimpinan yang Mempengaruhi Kepuasan dan Motivasi Kerja karyawan (Studi Kasus PT XYZ). Jurnal ELKHA. Vol. 4, No. 1, Maret 2012. Hlmn 26-30

Dian Aisyah Andhyna Pertiwi (2020), Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik Kecamatan Biringkanaya, Skripsi Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin.

Eliska Pratiwi, I Nyoman Sujana dan Iyus Akhmad Haris (2019), “Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerapan Program Kerja BUMDES Dwi Amertha Sari di Desa Jinengdalem”, Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, Vol. 11 No.1, 286

Muhammad Al Amin (2019), Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Sudirman Karnay. (2020), Penerapan e-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tasya Nurul Aulia Irsyam (2022), Persepsi Kelompok Masyarakat Non Muslim Terhadap Produk Kosmetik Dekoratif Berlabel Halal (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Persepsi Komunitas Persekutuan Mahasiswa Kristen Oikumene Fisip Unhas)

http://repository.upi.edu/63450/3/s_psi_0703880_chapter2.pdf

<https://www.studilmu.com/blogs/details/apa-saja-unsur-unsur-komunikasi-yang-perlu-kita-ketahui>

<http://eprints.radenfatah.ac.id/4135/3/BAB%20II.pdf>

<http://e-journal.uaajy.ac.id/16907/3/EA210902.pdf>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian

Kepada masyarakat pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

A. Karakteristik Informan

1. **Nama:**
2. **Umur:**
3. **Layanan apa yang digunakan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar:**

Pertanyaan Untuk Rumusan Masalah

B. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas Makassar

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kondisi sarana dan prasarana komunikasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana komunikasi dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi kelas I Makassar dalam memberikan kemudahan proses pelayanan?

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

1. Bagaimana kesan Bapak/Ibu saat berinteraksi dan menerima pelayanan dengan pegawai apakah pegawai sudah dapat memberikan informasi dengan jelas dan tepat ketika melayani anda dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana alur pelayanan yang telah ditentukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, apakah sudah jelas dan memberikan kemudahan bagi Ibu/Bapak?

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

1. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
2. Bagaimana efisiensi komunikasi pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, apakah sudah dengan cepat dan tepat?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Bagaimana pegawai dari Kantor Imigrasi Kelas I Makassar memberikan jaminan waktu serta jaminan biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap pegawai Kantor Imigrasi kelas I makassar dalam menghargai dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap pegawai pelayanan dalam hal membedakan atau diskriminatif, apakah anda merasakan hal tersebut atau tidak?

Kepada Staff di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kondisi sarana dan prasana komunikasi yang disediakan untuk pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana komunikasi dalam pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan?

B. Dimensi Reability (Kehandalan)

1. Bagaimana kesan Bapak/Ibu saat berinteraksi dan menerima pelayanan dengan pegawai apakah pegawai sudah dapat memberikan informasi dengan jelas dan tepat ketika melayani anda dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana alur pelayanan yang telah ditentukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, apakah sudah jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat?

C. Dimensi Responsiveness (Respon)

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana respon atau tanggapan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dalam menanggapi keinginan ataupun keluhan pengguna layanan?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana strategi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Makassar agar tercipta pelayanan yang efisien, dalam hal ini cepat dan tepat?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Bagaimana sikap bapak/ibu dalam memberikan jaminan waktu dan biaya kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, bagaimana Bapak/Ibu bersikap dalam hal menghargai dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap Bapak/Ibu kepada pengguna pelayanan agar tidak merasa dibeda-bedakan atau diskriminatif dalam proses pelayanan?

Lampiran 2. Dokumentasi





