

DAFTAR PUSTAKA

- Artiguna, P. P., Sugito, & Hoyyi, A. (2014). Analisis Sistem Antrian Pada Layanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. *Jurnal Gaussian*, 3, 801–810.
- Budianto, E. (2015). Peningkatan Pelayanan Dalam Pengambilan Paspor Selesai Melalui Penerapan sistem Drive Thru pada Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon., 2.
- Criado, J. I., Sandoval-almazan, R., & Gil-garcia, J. R. (2013). Government Innovation Through Social Media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Desnikia, S. (2018). *Ombudsman: Ada Calo, Layanan Pembuatan Paspor Paling Dikeluhkan Akibat Aksi Pungutan Liar*. *detikNews*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-3811860/ombudsman-ada-calo-layanan-pembuatan-paspor-paling-dikeluhkan>
- Dina, W. (2012). The Research Design Maze: Understanding Paradigms, Cases, Methods and Methodologies. *Journal of Applied Management Accounting Research*, 10, 69–80.
- Forman, M. (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*, 27.
- Gleason, N. W. (2018). *Higher Education In The Era Of The Fourth Industrial Revolution*. Singapore: Palgrave Macmillan.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution : From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Kristanto, A. (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*.
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation : Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198–206. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.01.001>
- Meliala, A. E. (2018). No Titl. *Ombudsman*. Retrieved from

<https://news.detik.com/berita/d-3811860/ombudsman-ada-calo-layanan-pembuatan-paspor-paling-dikeluhkan>

- Miftah, T. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Miftah, T. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Drawing and Verifying Conclusion*.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. . (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, D. M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayu Media Publishing.
- Nasdaniar. (2017). Evaluasi Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda, 5, 6051–6063.
- Pahlawati, R. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, 2(2), 1–11.
- Putera, R. E. (2003). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah.
- Reyes, L., F, L., & Gil-Garcia., R. (2014). Digital Government Transformation and Internet Portals: The Co-Evolution of Technology, Organizations, and Institutions. *Government Information Quarterly*, 31(4), 545–555.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Sedarmayanti. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Grasindo, Ed.). Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sivarajah, U., Irani, Z., & Weerakkody, V. (2015). Evaluating the use and impact of Web 2 . 0 technologies in local government. *Government Information Quarterly*, 32(4), 473–487. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.004>

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, Y. (2018). Layanan Paspor Terganggu karena Ada 72.000 Permohonan Fiktif. *Kompas*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2018/01/08/10455831/layanan-paspor-terganggu-karena-ada-72000-permohonan-fiktif>.
- Sun, P., Ku, C., & Shih, D. (2015). Telematics and Informatics An implementation framework for E-Government 2 . 0. *Telematics and Informatics*, 32(3), 504–520. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.12.003>
- Sutanta, E. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. (G. Ilmu, Ed.). Yogyakarta.
- Tjahya, S. (1996). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Traunmüller, Roland, & Kepler, J. (2009). E-Governance – Some Challenges Ahead: Social Media Spurring Participation. Retrieved from <http://www.slideshare.net/dgpazegovzpi/egovernance-some-challenges-ahead-social-media-spurring-participation>
- Weber, M. (1947). *The Theory of Economy and Social Organization*.
- William, D. (1981). *Public Policy Analysis and Introduction*. USA: Prentice Hall.
- Yi, M., Gyun, S., & Kim, S. (2013). Comparison of social media use for the U . S . and the Korean governments. *Government Information Quarterly*, 30(3), 310–317. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.01.004>

Peraturan-peraturan:

- Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 27 ayat (2) tentang Perlindungan Hukum dan Hak Asasi Manusia
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 butir 2
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 pasal 7 tentang Implementasi SIMKIM
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika

Instruksi Presiden(Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang *e-Government*

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 41 Tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nasional

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor M.HH-03.OT.01.01, dibentuknya Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi

MOU Nomor 217/W11.IMI.IMI.8.UM.01.01-1069 Tahun 2016 tentang Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi beralih menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Pasal 109 Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 tentang Standar Operasional Prosedur sistem penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online di seluruh Indonesia

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-3155 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Implementasi Pendaftaran Antrian Paspor secara Online.