

## DAFTAR PUSTAKA

- Bilgah. (2018). Menjelaskan "pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administratif".
- Boucher, A. (2021). Menjelaskan bahwa "imigrasi adalah pergerakan orang melintasi batas internasional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, ekonomi, politik, dan sosial".
- DJPb. (2021, Desember 28). Retrieved from Inilah beberapa cara peningkatan kualitas pelayanan publik:  
<https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>
- H Iriawan, R. R. (2019). Kolaborasi. *Jurnal Administrasi Publik* .
- Harun, A. C. (2016). "warga negara asing (WNA) adalah orang yang tidak memiliki kewarganegaraan Indonesia berada dan berada di wilayah Indonesia dalam jangka waktu tertentu dengan maksud dan tujuan tertentu".
- Hayat. (2017). Menjelaskan "pelayanan publik adalah kepercayaan publik".
- Hikam. (2018). Mendefinisikan "WNA sebagai orang yang bukan warga negara suatu negara, tetapi bertempat tinggal di negara tersebut dan tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di negara tersebut". *"Hukum Keimigrasian: Teori dan Praktik"* .
- Hollifield, J. F. (2018). Menyebutkan "imigrasi adalah pergerakan penduduk melintasi batas-batas nasional yang melibatkan dinamika politik, ekonomi, dan sosial baik dinegara asal maupun tujuan".
- Irawan, H. &. (2019). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *jurnal administrasi publik* .
- Jones, D. S. (2017). Menyatakan bahwa "VOA adalah bentuk simplifikasi prosedur imigrasi yang bertujuan untuk meningkatkan pariwisata dan bisnis internasional".
- Laksana, M. &. (2016). Mengatakan bahwa "pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Laksana, M. d. (2018). Prinsip pelayanan publik.

Martin, S. (2019). Menjelaskan bahwa "VOA adalah mekanisme yang memungkinkan pengunjung asing mendapatkan izin masuk setelah tiba di negara tujuan". .

R.Vile, J. (2015). Mendefinisikan "VOA sebagai izin masuk yang diberikan kepada wisatawan asing saat tiba di negara tujuan".

S Sukmawati, R. R. (2020). Matra Pembaruan. *Jurnal Inovasi Kebijakan* .

UT Wahid, R. A. (2017). Kolaborasi. *jurnal Administrasi Publik* .

Wahid. (2017). Mendefinisikan kualitas "pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekpetasi pelanggan".