

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Dompok, T., & Supratama, N. A. (2018). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru*. 3(2), 9–15.
- Fadhillah, F. P., & Suparman, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan SIM di Era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 25–32. <https://doi.org/10.31289/publika.v9i2.5836>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajagrafindo Persada.
- Herdiansyah. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Kanimbatam. (2021). *Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam*.
- Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. CV Indra Prahasta.
- Mukarom, Z., & Saebani, B. A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. A Saebani (ed.); Mei 2015). CV Pustaka Setia.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, (2011).
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah ...*, 6, 422–428. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/3894>
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–8.

- Saputra, A. D., Pratama, A. B., & Orbawati, E. B. (2019). Public Service Transformation (A Case Study of Online Single Submission at The Office of Investment and Integrated Services Magelang Municipality). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 76. <https://doi.org/10.26858/jiap.v9i1.9320>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi(Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sukmawati, Rijal, & Iriawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Matra Pembaruan*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.37-46>
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Wilonotomo, & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Infomasi. *Jikh*, 12, 163–178.