

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, S. H. (2024). *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Sinar Grafika.
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., ... & Hardika, I. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Tohar Media.
- Akabar, G. D., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *PUBLICNESS: Journal of Public*.
- Akbar, R. (2023). *Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government*. 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>
- Apriliani, R., Meigawati, D., & Basori, Y. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(1), 19-27.
- Aryono, D. R., Wijaya, F. R., & Pratama, M. A. (2023). Kajian Kebijakan Keimigrasian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 145-153.
- Bahari, S. B. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Ekananda, M. D. (2021). Implementation Of Good Governance-Based Public Services In Immigration Sector In Making Passports Of The Republic Of Indonesia. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 93-104.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qurâ, M. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(3).
- Febrian, R. A., Rahman, K., Yuza, A. F., & Zainal, Z. (2023). Local government innovation model in Pekanbaru City, Indonesia: a study of public service mall. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 302-314.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2022). EFEKTIVITAS APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR. *Jurnal Ilmu*

- Administrasi Negara (JUAN)*, 10(1), 16-24.
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15-30.
- Hermawan, Y., Purnawan, A., Nurnafajrin, R., & Lestari, N. R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web www.garutkab.go.id. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 11(2), 21-30.
- Imania, A. N., & Haryani, T. N. (2018). *E – Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No . 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. 1(1).
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (Issue June).
- M. Steers, R. (2020). Efektivitas Organisasi. In *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Muazansyah, I., & Sari, I. (2022). EFEKTIVITAS ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNG SELOR TIMUR KECAMATAN TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN. *Policy and Maritime Review*, 102-110.
- Mulkan Syahriza, Pangeran Harahap, Z. F. (2021). Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 137.
- Oktavianti, V., Hutahaean, M., & Tobing, A. L. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 9(4), 100–104.
- Prihatin, P. S., Amri, P., & Wicaksono, A. (2023). Public service transformation trough digital-based services during Covid-19 pandemic in Riau Province, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 111-124.
- Rahmawati, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).
- Ramadhani, F., & Fanida, E. H. (2020). Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Publika*, 8(3).
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. P. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(2), 422-428.
- Saleh Sirajuddin. (2017). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Kualitatif*, 1, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Saputro, A., & Mulajaya, P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 49-54.
- Sya'bani, A. A. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa

- (Bumdes) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Jurnal Al'iidara Balad*, 2(1), 37–44.
- Setiawan, A. D., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI (Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 16(5), 27-32.
- Vidyasagara, I. P. B., Widiati, I. A. P., & Suryani, L. P. (2021). Efektivitas aparatur sipil negara dalam pelayanan publik disdukcapil kota denpasar. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(1), 109-115.