

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- AG, Subarsono. 2005. *Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif Dan Non Partisipan Dalam Buku Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ahmad, Badu. 2012. *Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar.
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Arista, Atmajati. 2012. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, and Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. 1st ed. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. 2018. Yogyakarta: Deepublish.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi

Aksara.

Mulyadi, and Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. eds.

Yustiono and Edah Jubaedah dan Eris. Bandung: Alfabeta.

Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto, and Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:

Pustaka Belajar.

Said, M Mas'ud. 2007. *Birokrasi Di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

ARTIKEL JURNAL DAN SKRIPSI

Charani, Nurriszha A, Tri Putra Adi, and Diba H Latifa. 2020. "Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government." *Jurnal Kebijakan Publik* 11: 83–88.

Choirunnisak, Eliza Ita. 2019. "Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) Di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan." *Jurnal Of Public Policy And Management* 8: 1–15.

Dalla, Ariani Lisye. 2019. "Tanggungjawab Keimigrasian Terhadap Pemalsuan Identitas Pemohon Paspor (Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Kupang)." *Proyuris* 1(1): 12–27.

Elkesaki, Arsy Rianandita. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung." *Jurnal Caraka Prabu* 5(1): 69–90.

- Handrisal. 2021. "Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019." *jurnal ilmu pemerintahan* 5: 179–98.
- Hendrayady, Agus. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4 . 0." *jurnal ilmu pemerintahan* 4: 227–38.
- Iriani, Enggar Nur. 2018. "Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar." *ilmu administrasi negara*: 1–6.
- Lolita, Putri Mahendra Deby. 2018. "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal ilmu pemerintahan*: 1–16.
- Maysara. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai." *jurnal administrasi publik* 3(September): 215–26.
- Melinda, Mona. 2020. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang." *Nahkoda : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 19(2): 202–16.
- Musabry. 2021. "Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar." *jurnal administrasi negara* 2(April): 1–16.
- Salsabilla, Nesia. 2021. "Inovasi Pelayanan GO-PLOONG (GO-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata

Ruang Kabupaten Gresik.” *jurnal administrasi publik* 9(1): 185–98.

Sukarmin. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.”

Wilonotomo, and Koesmoyo Ponco Aji. 2018. “Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi.” 12(2): 163–78.

Wulandari, Widuri. 2019. “Collaborative Government Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik.” *jurnal ilmu pemerintahan* 4(April): 13–28.

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik surat edaran direktur jenderal imigrasi nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian paspor online di seluruh Indonesia.