

## DAFTAR REFERENSI

### Buku

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A. (2005). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government. Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET.
- Irawan, P. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: (KTI)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Misuraca. (2007). *Menggagas Implementasi E-Government Edisi Terjemahan*. Jakarta : Dwi Aksara.
- Moenir, A. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasyid, R. (2002). *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: BPEE.
- Ratminto, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pusaka Pelajar.
- Rewansyah. (2012). *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Rizki Grafis.

- Sedarmayanti. (2004). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswandi, E. (2012). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Rejowinangun.
- Sugiarto, E. (2017). Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis. Yogyakarta : Diandra Kreatif.
- Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supriyono, R. (2000). Sistem Pengendalian Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Sutrisno, E. (2010). Budaya Organisas. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umar, H. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.
- Yusuf, A. M. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group.

### **Jurnal**

- Adni, D. F. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Wedana*, IV(1), 498–508.
- Alne, M. F. (2019). EFEKTIVITAS KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE. *Ayan*, 8(5), 55.
- Ayutasya, P. I. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Administrasi Publik*.
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83.  
<https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- Febria, P. D., Yunus, Y., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Aplikasi Simda Keuangan Di Kantor Sekretariat Dprd Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal*

*Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(1), 131–142.

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i1.10>

Madichianianti, R. F. (2020). *YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU UNIVERSITAS ISLAM RIAU Oleh* : 0–44.

Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>

Mahmudah, R. A. (2020). EFEKTIVITAS PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN PAGADEN BARAT KABUPATEN SUBANG. *Ilmu Administrasi Publik*, 12–26.

Muyassaroh, S zulfiani, D khaerani, T. . (2019). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Paspor biasa melalui online system dikantor imigrasi. *Ejournal*, vol 7(no 4), hal 9637. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New\\_e-Journal \(12-20-19-05-40-55\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New_e-Journal (12-20-19-05-40-55).pdf)

Ramadhan, M. F. (2022). Efektivitas Pelayanan Paspor Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Jambi. *Ilmu Pemerintahan*, 117084. <https://repository.unja.ac.id/41335/>

Saputra, M. R., Veronisa, V., Roring, E. Z., & Pasaribu, E. (2022). *Efektivitas Aplikasi Sikancil ( Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil ) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang*. 2(3).

Werdaningsih, R. (2021). *M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI*. 15.

Wicaksono, T. (2020). KONTRIBUSI RETRIBUSI RUMAH POTONG HEWAN TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) KABUPATEN JOMBANG. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://repository.stiedewantara.ac.id/1164/5/BAB III.pdf>