

## DAFTAR REFERENSI

### A. Buku:

- Atep, A. B. (2015). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. In Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyadi, D., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja*. Alfabeta.
- Nurcholis, H. (2011). *Teori Dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Rahayu. (2015). *Manajemen Perubahan Dan Inovasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers).
- Ramdani, A., & Sumarni. (2022). *Good Governance Dalam Pelayanan Publik* (R. R. Pakpahan (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saksono, H., & Hutasoit, W. L. (2022). *Governansi Digital* (A. Hendrayady (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Sangkala. (2014). *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak
- Sinambela, P. L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2005). *Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan*. In *Mewujudkan Good Governance. Melalui Pelayanan Publik*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

## **B. Skripsi dan Artikel Ilmiah:**

- 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 Administration Studies*, 2(1), 34–41.
- Alne, M. F. (2019). Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Anggraeni, D. R. (2021). Pengaruh Inovasi Produk, Desain Produk, Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
- Axel, S. (2019). Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) (Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi). Skripsi. Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
- Ayutasya, P. I., & Amirulloh, M. R. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Charani, N. A., & Diba, H L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*. Volume 11 Nomor 1.
- Dalla, A. L. (2019). Tanggungjawab Keimigrasian Terhadap Pemalsuan Identitas Pemohon Paspor (Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ).” *Jurnal Proyuris*. Volume 1 Nomor 1.
- Edwinarta, C. D. (2020). Implementasi Layanan Eazy Passport Kantor Imigrasi Kelas I Gresik, Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 3 Nomor 6.
- Febriyan, D & Wahyu, G. (2020). Digital Inovasi Sektor Publik: Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Dega Digital. *Jurnal El-Riyasah*, 10(2), 127–145.
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 4 Nomor 2.
- Rizal, H. S. (2019). Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Pinang Balai Karimun Provinsi Riau. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau.
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 52-68.
- Suryani, M., & Yuliani, F. (2020). Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan

Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *J-SIKOM*, 1(1).  
Wulandari, W. (2019). Collaborative Government Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 4 Nomor 1.

C. Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

