

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, Radjikan Radjikan, & Supri Hartono. (2024). Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(3), 153–169. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i3.1316>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 94-99.
- Amin, M. A. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang.
- Arif, A., Basri, M., & Mustafa, L. O. (2022). Akuntabilitas Birokrasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Wolo. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik Vol 13 No. 2*, 267-268.
- Basuki, P. J. (2018). *Administrasi Publik Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Denny. (2016). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.
- Dra. Nina Widowati, M., M.Si, D. M., & Kurniawati, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.
- Dr. Dian Suluh Kusuma Dewi, M., M.Si., D. H., & M.Kom., D. S. (2021). *Pelayanan Sektor Publik: Teori dan Perkembangannya*. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press.

- Druică, E., Mihăilă, V., Burcea, M., & Cepoi, V. (2020). Combining Direct and Indirect Measurements to Assess Patients' Satisfaction with the Quality of Public Health Services in Romania: Uncovering Structural Mechanisms and Their Implications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Hancu-Budui, A., Zorio-Grima, A., & Blanco-Vega, J. (2020). Audit Institutions in the European Union: Public Service Promotion, Environmental Engagement and COVID Crisis Communication through Social Media. *Sustainability*.
- Hendrarso, P. (2024). Quality Of Service In Passport Applications At Class I Non Tpi Bogor Immigration Office. *International Journal of Society Reviews (INJOSER) Vol. 2 No. 2*, 376.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). Service quality in public services "A study of the public services in urban Egypt". *The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries*, *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Kaawoan, J. E., Akay, R., & Pangemanan, F. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance (1)*, 1.
- Kahfi, M. M., Asmawi, M. R., & Utami, P. (2023). Improving the Quality of Public Service in Kadu Jaya Village, Curug Sub-District., Tangerang District.

International Journal of Education, Information Technology and Others (IJEIT).

Levine, C. H., Peters, B. G., & Thompson, F. J. (1990). *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Scott, Foresman/Little, Brown Higher Education.

Maheswari, D. R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor dalam Keimigrasian Indonesia (Strategies to Improve the Quality of Passport Services in Immigration of Indonesia). 48-52.

Mantiri, M. S., Rorimpandey, G., & Sambiran, S. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Daerah Noongan Kec. Langowan Kab. Minahasa. *Jurnal Governance (1)*, 1, 4.

Margareth Inof Riisyie Rantung, S. M., & Pangkey, MSi., D. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Masloman, C., Londa, V. Y., & Mambo, R. (2017). Peranan Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Bahu Kota Manado.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications, Inc.

Nguyen-Phuoc, D. Q., Vo, N. S., Su, D. N., Nguyen, V. H., & Oviedo-Trespalacios, O. (2021). What makes passengers continue using and talking positively about ride-hailing services? The role of the booking app and post-booking service quality. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*.

- Pardi. (2017). INDEKS Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 22.
- Prof. Dr. Yeremias T. Keban, S. M. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gava Media.
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Karawang. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*.
- S.H.Teo, T., & Wang, C. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Sampe, P. D., Adji, T. P., & Rosmita, E. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Gita Lentera.
- Saraswati, A. I., & Dwiwismayanti, K. W. (2024). The Quality of Service in Processing Passports of Indonesian Citizens at the Immigration Office Class I TPI Denpasar. 250.
- Sellang, K., Jamaluddin, D., & Mustanir, A. (2022). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media.

- Shang, H., & Li, Y. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinsu, C., Mandey, J., & Plangiten, N. (2017). Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.
- Sri Maulidiah, S. M. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Sukmawati, Rijal, & Irawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Jurnal Inovasi Kebijakan*.
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UPTD SAMSAT KOSIO KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2*.
- Tawai, A., Anto, R. P., & Rusli, H. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung.

Tuan, D. H., Tung, P. M., Tien, N. H., & Thanh, V. T. (2023). Factors affecting the quality of relationship between private service providers and public institutions in Vietnam. *Int. J. Public Sector Performance Management*.

Vera Pasaribu, M. (2018). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa sisarahili kecamatan sogae'adu kabupaten nias. *jurnal publik reform undhar medan*.

Wahid, U. T., Azikin, R., & Ma'ruf, A. (2017). Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*.

Wiwik Sulistiyowati, S. M. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

