

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Driss Kettani and Bernard Moulin. (2014). *E-Government for Good Governance in Developing Countries*. London: Anthem Press
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ridwan. J dan Achmad Sodik S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press
- Sawir. M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian kualitatif*. Bandung: CV Alfabet

Karya Ilmiah

- Axel Suhandi. Skripsi. (2019). *Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)* (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi). Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Universitas Bakrie
- Ananda Mawadah Sakinah Dasril. skripsi. (2020) *Presepsi masyarakat ats penggunaan antrian online terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi jambi*. Universitas Islam Negeri Sultan Thaha saifuddin Jambi.
- 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), 83-88.

- Irawan, Bambang. (2013). *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Paradigma, Vol. 2 No.1. Hal. 174-201.
- Jelita Tanlain. *Efektivitas Pelayanan public*. Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami, (2018), hlm:3
- Lumare, Satria; Pangkey, Masje; Tampi, Gustaaf. (2019). *Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan Desa Di Desa Salibabu Utara Kecamatan Salibabu Utara Kabupaten Kepulauan Talaud*. jurnal administrasi publik.
- 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).
- Sukmawati, S., Rijal, R., & Iriawan, H. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak*. Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 4(1), 37-46.
- Tasya, P., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online Implementation of Online Passport Application Queue Registration Application*. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(2),
- Yohana Simangunsong. Skripsi. (2018) *Implentasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online di kantor imigrasi kelas I khusus Medan*. Universitas Sumatra Utara.
- Syahri Alfi, & Rahmah Nur. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam*. jurnal of business administration.

Website

- Dirjen Imigrasi Kemenkumham RI. *PPKM Diperpanjang, Ini Daftar Kantor Imigrasi yang Sudah Buka Kuota Antrean Paspor*. Diakses melalui: <https://www.imigrasi.go.id/en/2021/09/07/ppkm-diperpanjang-ini-daftar-kantor-imigrasi-yang-sudah-buka-kuota-antrean-paspor/>. (4 Desember 2021, 23:00).

Kerincitime.co.id. *Rumitnya Proses Pembuatan Paspor di Imigrasi Kelas I Jambi*.2019 Diakses: <https://kerincitime.co.id/rumitnya-proses-pembuatan-paspor-di-imigrasi-kelas-i-jambi.html>. (19 Oktober 2020)

Kantor Imigrasi Kelas I Jambi. *Sejarah Kantor imgrasi kelas I TPI Jambi*. <http://jambi.imigrasi.go.id/home>. (diakses: 28 Maret 2021, 22:45)

Merdeka.com. *Berencana Urus Paspor Saat Pandemi Covid-19? Pahami 4 Hal Berikut Ini*. Diakses: <https://www.merdeka.com/peristiwa/berencana-urus-paspor-saat-pandemi-covid-19-pahami-4-hal-berikut-ini.html> (4 Desember 2021, 22:00).

Susianto, tri. *Daftar Alamat Dan Nomor Telepon Kantor Imigrasi Provinsi Jambi*.2017 diakses. <http://gmetode.blogspot.com/2017/12/daftar-alamat-dan-nomor-telepon-kantor.html?m=1>.(20 oktober 2020)

Undang-undang

Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi APAPO

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-GOVERNMENT

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan data pribadi dalam Sistem Elektronik