

DAFTAR PUSTAKA

Buku & Jurnal

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). CV Syakir Media Press.
- Adi, B. S., & Purnomo, A. S. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Pengambilan Paspor Drive Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tpi Bogor. *Journal of Admilnistration and International Development*, 3(1), 38–59. <https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.450>
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 309–322. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p309-322>
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif* (I. K. Hatiebi, S. Ghozi, E. Sorongan, & Goazali (eds.)). Borneo Novelty Publhishing.
- Arman, A., Dunggio, S., & Kantu, S. M. (2022). Faktor Pendukung Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 12, 53–66. <https://doi.org/10.47030/aq.v12i2.124>
- Arsana, W. R. G. (2020). Implementasi Inovasi Layanan Publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja Melalui Layanan Tanpa Turun (LANTATUR) Pengambilan Paspor (Implementation Of Innovation In Public Services Of The Class II Immigration Office TPI Singaraja Through The Drive Thru P. *Journal Of Administration and International Development*, 2(1), 55–65.
- Ashar, R., Kamariyah, S., & Pramudiana, I. D. (2025). *Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi Program Smart Health*. 17(3), 43–52.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PANDEGLANG. *Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2).

- Ekonomi, F., & Djemma, U. A. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik PT. POS Indonesia dalam Eksistensi Persaingan Jasa Pengiriman (Studi pada PT. POS cabang Kota Palopo)*. 11, 89–98.
- Engkus, Japa, E. A., Maulida, F. A., Nugraha, H. W., & Tarisman, I. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Sektor Ekonomi Pada Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Cibiru Wetan Kabupaten Bandung. *Jurnal Governansi*, 10(1), 77–86. <https://doi.org/10.30997/jgs.v10i1.11532>
- Hardiyansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi (Dilengkapi dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). In *Penerbit Gava Media*.
[http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi_Pelayanan_Publik.pdf)
- Hayat. (2024). Inovasi Kebijakan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Machine Translated by Google. *Manajemen Pelayanan Publik*, 08(01).
- Katharina, R., & Jaweng, R. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
[http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi_Pelayanan_Publik.pdf)
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.
- Mauliddiyah, N. L. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. 1(11), 6.
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). Metodologi penelitian. *Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya*, 3(01).
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), 298. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodyah (ed.)). UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.

- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Putri, D., & Nurhadi. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN GUNUNGKIDUL*. 5(1), 342–353.
- Rachman, M. (2021). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (TahtaMedia (ed.)). CV TAHTA MEDIA GROUP.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Safitri, D., Malang, U. M., Zahidi, M. S., & Malang, U. M. (2023). *INOVASI PELAYANAN SIPANTURA (S ILAHKAN A MBIL P ASPOR T ANPA TURUN KENDARAAN) OLEH KANTOR IMIGRASI PAMEKASAN*
- Sawir, muhammad. (2020). *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK KONSEP, TEORI DAN APLIKASI*. Deepublish Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.

Peraturan Perundang-undangan

- ‘Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- ‘Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- ‘Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- ‘Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- ‘Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

‘Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

‘Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik