

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf R. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Presindo, 2015.
- Arbani, Muhammad Fajar, dan Ahmad Fitra Yuza. *Efektivitas Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mobile Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru*. 3 (2024).
- Direktorat jenderal Imigrasi. *Indonesia Menuju Peralihan ke Paspur Elektronik 100%, Dimulai di 13 Kantor Imigrasi*. 1 Desember 2024.
https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/indonesia-menuju-peralihan-ke-paspur-elektronik-100-dimulai-di-13-kantor-imigrasi.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Playanan Publik*. Gadjah Mada University Press, 2014.
- Evanda, Nabilla, dan Inti Krisnawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok*. 2023, 73–79.
- Farhani, Ahmad. *Dimension of Service Quality (RATER) on Consumer Satisfaction*. 2023. <https://doi.org/DOI%252010.35722/pubbis.v7i1.648>.
- Fauzia, Dina Eka, Atik Rochaeni, dan Siti Munawaroh. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi*. 2024.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, 2011.

Hartoyo, Andre, Nurul Mutiah, dan Ibnur Rusi. *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi M-Paspor Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis*. 16 (Oktober 2024).

<https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>.

“Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government,” t.t.

Ivani, Rahmania. “Analisis Kualitas Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.” Universitas Andalas, 2021.

Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, dan Nurdiawansyah. *Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government*. Amerta Media, 2022.

<https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/Monograf/catalog/view/74/93/423-1>.

Munawaroh, Siti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.” *Resolusi: Jurnal Sosial Politik* 7, no. 2 (2024): 126–40.
<https://doi.org/10.32699/resolusi.v7i2.8479>.

Neuman, W. Lawrence. “Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches.” *Pearson*, Seventh Edition, 2014.

Papadomichelaki, Xenia, dan Gregoris Mentzas. *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. 2012, 98–109.

“Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014,” t.t.

“Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2024 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak,” t.t.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, 2008.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, 2009.

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, 2006.

“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik,” t.t.

Zeithaml, Valarie A., dan Leonard L. Berry. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64 (1988).
<https://www.researchgate.net/publication/200827786>.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. Seventh edition. McGraw-Hill Education, 2017.