

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, G. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka pelajar.
- Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Melayani, bukan Mengatur*. Pustaka Pelajar.
- Febriani, A. (2024). Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan. *Repository Universitas Medan Area*.
- Indrajit, R. E. (2022). *E Government: strategi pembangunan dan pembangunan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi*. PT Elek Media Komputindo.
- Lolita, A. (2018). Pelayanan Publik Sebagai Indikator Kinerja Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 145–156.
- Maulana, D., & Nugroho, A. (2019). Kebijakan Publik: Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik. In *Cv. Aa. Rizky* (Issue September).
- Moenir, A. S. (2022). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Aksara.
- Mustari, M. (2015). *Evaluasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Refika Aditama.
- Ratminto and Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Pelanggan*. Puataka Belajar.
- Subarsono, A. (2005). *Analisi Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. PuastakaPelajar.
- Sugiyono. (2020). *Motode Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta\.
- Unesco. (2021). *Digital Goverment and Public Service Delivery*. Digital Transformation Framework.
- Wekke Suardi, I. dkk. (2019). Metode Penelitan Sosial. In *Angewandte ChemieInternational Edition*, 6(11), 951–952.
- Wibawa, S. D. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Liberty.
- Soegiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Wirtz, B. W. (2017). A meta analysis of empirical e goverment research and its future research implication. *International Review of Administrative Sciences*.