

DAFTAR PUSTAKA

- Bovaird, T., & Löffler, E. (2016). *Public Management and Governance*. Routledge.
<https://books.google.co.id/books?id=Py24ygAACAAJ>
- Dewi, N. K. A. P., Lukman, J. P., & Prabawati, N. P. A. (2025). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(2), 1–10.
<https://doi.org/10.61292/shkr.215>
- Duncan, W. J. (1978). *Organizational Behavior*. Houghton Mifflin.
<https://books.google.co.id/books?id=15eaAAAAIAAJ>
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. McGraw-Hill.
<https://books.google.co.id/books?id=zuZeAAAACAAJ>
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, D. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L. S., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik* (C. P. Tri, Ed.). CV. Rey Media Grafika.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *Iapa Proceedings Conference*, 62. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1042>
- Lubis, S. (2024). Efektivitas Program Mobile Paspor Dalam Mendorong Akuntabilitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam. *SAJJANA: Public Administration Review*, 02(01), 1–12.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan–Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis*. Sage.
- Mukarom Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana, D. (2016). *MEMBANGUN Kinerja Pelayanan Publik* (B. A. Saebani, Ed.). Cv Pustaka Setia.
- Oktavianti, V., Hutahaeen, M., & Tobing, A. L. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 9(4), 100–104.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pratama, R. A., & Utami, D. A. (2023). Effectiveness of M-Paspor Applications in Aspects of Public Service and E-government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 115. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I. S., Jumiaty, & Saputra, B. (2025). Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern Digital Implementation in Administrative Governance: Efforts to Improve Service

- Quality in the Modern Bureaucratic Era. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(June), 38–44.
- Setiawan, K. N., & Sukmawati, C. (2024). Pelayanan Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Lhokseumawe. *Jurnal Transparansi Publik ...*, 4(1), 1–5.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. . (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46. <https://doi.org/10.2307/2391745>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Cv.
- Sukmawati, S., Rijal, R., & Iriawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Matra Pembaruan*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.37-46>
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi* (Pertama). Prenada Media Group.
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata* , 2(2), 175–190.
- Tarigan, B. Y. A., Wajidi, F. Al, & Karina, K. (2021). Towards a New Normal Era: Implementation of Immigration Function During the Covid-19 Pandemic in Indonesia. *Journal of Law and Border Protection*, 3(1), 23–38. <https://doi.org/10.52617/jlbp.v3i1.206>
- Thoha, M. (2011). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Prenada Media Group.
- Wardiah, M. L. (2016). *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. CV Pustaka Setia.
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.
- Zahiroh, M. Y. (2022). Peluang dan Tantangan Transformasi Digital UMKM di Indonesia Pasca Pandemi COVID-19. *Journal of Economics and Social Sciences (JESS)*, 1(2), 124–133. <https://doi.org/10.59525/jess.v1i2.150>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press. <https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7-sN8C>