

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ancok, (2012). *Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Bason, (2010). *Leading public sector innovation: Co-creating for a better society*. Bristol: Policy Press.
- Dalla, (2019). *Tanggungjawab Keimigrasian Terhadap Pemalsuan Identitas Pemohon Paspor (Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Kupang)*. Proyuiris, 1(1), 12–27.
- Direktorat Aparatur Negara, Bappenas. (2005). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia. (2022). *Informasi penggunaan aplikasi M-Paspor*. Diakses dari <https://imigrasi.go.id>
- Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia. (2022). *Pengumuman resmi terkait penerapan aplikasi M-Paspor*. Diakses dari <https://imigrasi.go.id>
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York: MF Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS.

Febriani, A. (2024). *Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan*. Universitas Medan Area Repository.

Gibson, Donelly, dan Ivanncovich dalam Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Handrisal, (2021). *"Inovasi Pelayanan berbasis Electronic Government melalui aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang Tahun 2019."* *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Universitas Maritim Raja Ali, 2021.

Hartley, (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34.

Hutagalung, Simon Sumanjoyo dan Hermawan, Dedy. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (2020). Implementasi aplikasi M-Paspor. Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (2022). *Laporan implementasi aplikasi M-Paspor*. Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). *Laporan permasalahan layanan digital: Verifikasi email, kode OTP, kuota, dan login*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M PAN 7/2003, *tentang Pedoman Pelayanan Publik*.

Lolita, (2018). *“Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia.” Jurnal ilmu pemerintahan: 1–16.*

Margaretha, I. (2024). *Inovasi Pelayanan Berbasis Digital dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Mulyadi, dan Deddy. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Eds. Yustiono, Edah Jubaedah, dan Eris. Bandung: Alfabeta.

Melinda, (2020). *“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 19(2).*

MENPAN/RB. (2016). Nomor 19 Tahun 2016 tentang *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik pada Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara/Daerah Tahun 2017*.

Moenir, (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muhammad, T. (2024, November 26). Pernyataan Kepala LAN tentang inovasi pelayanan publik. *Antara News*. <https://antaranews.com>

- Nursyahbani, D. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam*. JMP: Jurnal Mahasiswa Pemerintahan
- Ompusunggu. (2024). *"Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Lhokseumawe 2024."* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Malikussaleh.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Pelayanan publik berdasarkan undang-undang No.25 tahun 2009
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Salsabilla, N. (2021). *Inovasi Pelayanan GO-PLOONG (GO-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik*. Jurnal Administrasi Publik, 9(1), 185–98.
- Sukarmin. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admindak Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba*.
- Susanto. (2010). *Management Gems*. Jakarta: Kompas.

Sutarno. (2012). *“Serba-Serbi Manajemen Bisnis.”* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik.* Jakarta: STIA-LAN Press.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang *Keimigrasian dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01.4166.*

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025, Peraturan Presiden Nomor 5 tentang *RPJPN 2010-2014 yang menegaskan tentang pembentukan komite pengarah reformasi birokrasi nasional dan tim reformasi birokrasi nasional yang dipimpin oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.*

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang *Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.*

Wulandari, F. A. (2023). *Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Suirabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya).

Wijoyo, S. (2006;68-70). *Administrasi publik lama.* Jakarta: Bumi Aksara.



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 0372/WM.H16/SK.CP/2026

Dengan ini menerangkan bahwa:

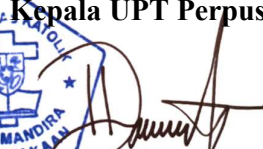
Nama : Maria Julianti Gego
NIM : 42121019
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : 1. Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si.
2. Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos. MPP.
Judul Skripsi/Thesis : **Inovasi Pelayanan Paspur Online Melalui M-Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Kupang**

Skripsi/Thesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **19 (Sembilan Belas)%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 04 Maret 2026

Kepala UPT Perpustakaan,


Damianus Dami, S.Ptk.