

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, dkk. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (PT Borwita). *Nian Tana Sikka: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Ahmad. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 10(3).
- Akabar, G. D., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *Publicness Journal*, 2(1), 34–41.
- Akhyar. (2023). Kualitas layanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Alamsyah, dkk. (2024). Komunikasi organisasi pemerintah. *Journal Publicuho*, 7(1).
- Alsaffar, H. (2020). *GAP model of service quality and customer relationships*.
- Apriyanti, E., Sari, S., & Dianthi, M. H. (2024). Self disclosure pada komunikasi Generasi Z. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(1), 417–426.
- Aryono, D. R., Wijaya, F. R., & Pratama, M. A. (2022). Kajian kebijakan keimigrasian upaya peningkatan layanan paspor di kantor imigrasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 145–153.
- Aryono, dkk. (2024). Peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam kualitas layanan publik. *Journal of Research on Public Administration*.

- Blitar Kawentar. (2025, Januari). *Imigrasi Blitar sabet prestasi anugerah humas imigrasi Indonesia*.
- Buru, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 11(1).
- Christiana, M., Herawati, E., & Afrilia, U. A. (2024). Urgensi perubahan UU No. 25 Tahun 2009 pada peningkatan kualitas layanan publik. *Jurnal UNPAD Responsive*, 7(25), 229–39.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Devitasari, dkk. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat Jebres Surakarta. *JIKAP: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Publik*, 7(6).
- Falah, F. N., Subadi, & Noor, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Pamarangan Kiwa. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 2(1).
- Halimah, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Jaro. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 5(2).
- Ismiyati, T. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah* (atau nama jurnal terkait), 8(3), 460–469.
- Kosasih, N. (2024). Pengaruh kualitas layanan publik pada kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(6), 7199–7216.
- Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia. (2023). *Laporan hasil survei layanan Radio Republik Indonesia*.

- Mahmudi, Mail, dkk. (2023). Analisis kualitas layanan publik berbasis digital dengan metode SERVQUAL. *JPP: Jurnal Pelayanan Publik*, 5(1).
- Mahsyar, A. (2024). Pengaruh implementasi kebijakan kependudukan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik* (atau nama jurnal terkait), 12(1), 1–10.
- Mail, R. R., Mail, D. K., & Priyanti, E. P. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 6(2), 422–428.
- Moruk, S. V. (2025). Analysis of the relationship between effectiveness and employee job success in the processing of border crossing permits to improve service quality to the public at the Class II Immigration Office, Immigration Checkpoint (TPI) Atambua, Belu Regency. *SIRAD*.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2022). Analisis gap kualitas layanan rawat jalan RSUD Takalar dengan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(1), 45–59.
- Putri, D. R., G. M., & Ariany, R. (2024). Kepuasan masyarakat pada layanan publik Disdukcapil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* (atau nama jurnal terkait).
- Putri, D. R., Isyanto, P., & Yani, D. (2023). Evaluasi kinerja pegawai berdasarkan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang periode Mei 2023. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(3).
- Rahayu, I. (2021). Evaluasi sistem pelayanan publik keimigrasian (atau sesuaikan dengan judul aslinya). *Jurnal Administrasi*, 21, 235–243.
- Rizki, M. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 11(1).

- Safitri, R., & Nofrita, M. (2023). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Tualang. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6(2).
- Sari, I. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Meulaboh. *Jimetera: Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu*, 3(1), 33–45.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Virgiawan, M. E., & Istiyani, Y. (2024). Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang, Jawa Tengah. *Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(3).
- Williams, D., Stewart, R. A., & Christensen, K. M. (2007). *Supervisor/subordinate disconnect: An analysis of URT organizational research regarding employee information acquisition* (Master's thesis). Texas Tech University.
- Wiryani, D. A., Supriyono, S., & Sutono, S. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan tarif paspor pada kepuasan pemohon dengan pengalaman pemohon yaitu variabel intervening. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 6(5), 4380–4397.
- Yanto, H., dkk. (2021). Tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi Covid-19, terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(4).
- Yolanda, A. S., Maharani, W. M., & Basuki, H. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, (5).
- Yv, M. D. Z., dkk. (2025). Optimalisasi pelayanan publik keimigrasian melalui pendekatan good governance: Studi kasus inovasi pelayanan di era modern. *Jurnal Ilmu Sosial*, 9, 32009–32015.