

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF
DYNAMIC GOVERNANCE
(Studi Tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus
TPI Batam dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor)**

Nazela Fatmarella Lestaluhu, Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri, Yudhanto Satyagraha Adiputra

nazela53@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja
Ali Haji

ABSTRACT

The Issuance of the Republic of Indonesia Passport (RI Passport) is a form of public service organized by the Directorate General of Immigration that must always be improved in quality in line with the better social conditions of the community so that they are able to respond to any deficiencies and deviations in public services delivered directly or through the media print and electronics. As one of the public administration agencies of the Directorate General of Immigration incessantly makes a breakthrough in the effort to realize the service of the Indonesian Passport (RI Passport) that meets the principle of public service especially "Certainty, Speed, and Ease of Service". The purpose of this study is to understand how the dynamic capabilities of the Class 1 Immigration Office specifically Batam TPI from the perspective of Dynamic Governance and how the process of establishing dynamic capabilities in the administration of passport services. This research uses descriptive qualitative research methods. The informants of the study were drawn from employees in the Class 1 Immigration Office specifically Batam TPI, and passport applicants. Data collection techniques by interview, observation, document review. Then the data is analyzed by reducing data, providing meaningful data, and drawing conclusions supported by valid evidence. The results of this study, show that the Dynamic Capability of Class 1 Immigration Office Special TPI Batam has been good in producing various changes in the implementation of the passport program, seen from three mindsets namely, Thinking Ahead, Thinking Again, and Thinking Across and certainly affect the increase in the quality of passport services that better in the community. Dynamic Capability Process of Class 1 Immigration Office Specifically TPI Batam starts from the head of immigration itself who is proactive to move his employees to think creatively and innovatively in creating new programs, to always evaluate ongoing programs, and of course learn from other immigration offices to improve the quality of passport management services.

Keywords ; Dynamic Capability, Thinking Ahead, Thinking Again, Thinking Across, Public Services.

I. PENDAHULUAN

Dewasa ini pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan berbagai bentuk pelayanan dari berbagai sektor untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, upaya ini tentunya disambut baik oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan, karena pemerintah memiliki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan

dan pengaturan warga Negara dengan demikian pemerintah memiliki kedudukan dan fungsi sebagai pelayanan, pengaturan, pembinaan, koodinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Dalam pasal 1 dan 7 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pengguna pelayanan publik, dan standar pelayanann publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan peleyanan danacuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada langsung dibawah Kementerian Hukum dan HAM RI sebagai organisasi publik yang mengemban tugas kepada masyarakat (*Public Service*) khususnya dalam mengatur lalu lintas orang yang masuk dan keluar baik untuk kunjungan maupun menetap sementara, harus lebih mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik serta memberikan kepuasan pada publik. Dengan demikian, moto yang dipegang oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Melayani Dengan Tulus, dapat dirasakan oleh masyarakat dan tidak menjadi bumerang jika ketulusan dalam melayani tersebut tidak bisa dirasakan oleh masyarakat.

Data menunjukkan bahwa permohonan paspor di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pemohon Paspor R.I

No	Tahun	Jumlah
1	2015	2,878,099
2	2016	3,032,000
3	2017	3,093,000

Sumber : www.setkab.go.id

Kota Batam merupakan salah satu kota yang ada di Kepulauan Riau, Indonesia dan menjadi paling berkembang di Kepulauan Riau ini, Batam sendiri masuk kedalam ketegori wilayah FTZ (*free trade zone*) bergandangan dengan 2 kabupaten lain yang ada di Kepulauan Riau yaitu Kabupaten Bintan dan Kabupaten Karimun. Kota Batam berada di wilayah strategis karena berdekatan dengan Singapura dan Malaysia, dan menjadi salah satu faktor Batam dijadikan kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas (FTZ). Ditambah adanya arus globalisasi yang saling meningkat, menjadikan kota Batam wilayah strategis dalam meningkatkan lalu lintas, orang dan barang, antara negara di berbagi sektor pemerintahan seperti perdagangan, industri, pariwisata serta lain sebagainya. Untuk mengatur lalu lintas tersebut, peran keimigrasian sangatlah diperlukan dalam hal ini. Berada langsung dibawah Derektorat Jendral imigrasi, keberadaan kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Batam dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting.

Sebagai penyedia layanan disektor imigrasi, kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Batam memiliki wewenang dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonsia (SPRI) untuk itu kantor imigrasi Kelas 1 Khusus Batam tentu di hadapkan pada situasi bagaimana memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk paspor.

Tabel 1.2 Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam

No	Tahun	Paspor 24 Halaman	Paspor 48 Halaman	E – Paspor
1	2016	3.411	57,978	1.910
2	2017	8,358	34,086	5,560
3	2018	18,833	44,364	9,941
4	2019	6,360	16,278	754

Sumber : Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam, 2019

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya pemohon paspor di Batam semakin meningkat. Hal ini pun menjadi *boomerang* bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Inovasi pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat mengurus paspor pun di galakkan untuk meningkatkan pelayanan penyelenggaraan paspor.

Dilihat dari hal tersebut maka, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam merupakan kanim yang pertama di Kepulauan Riau yang menggunakan sistem Layanan Antrian Via Whatsapp yang diluncurkan pada tanggal 19 Juni 2017. Hal ini merupakan salah satu inovasi baru yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Batam.

Berbanding dengan Kantor Imigrasi lain yang ada di Kepulauan Riau, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam sudah maju untuk melakukan pelayanan publik berbasis teknologi dan informs, seperti yang telah dijelaskan diatas Layanan Antrian Via Whataspp sedangkan Kanim lain masih menggunakan antrian konvensional. Selain itu terdapat pelayanan Paspor Kolektif melalui mobile unit dengan mendatangi instansi ataupun perusahaan yang ingin melakukan permohonan paspor massal.

Keberhasilan kantor imigrasi dalam mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan paspor dengan menyesuaikan berbagai kebutuhan masyarakat dimasa depan dan mengatasi berbagai permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan layanan paspor saat ini akan sangat dipengaruhi oleh kapabilitas yang dimiliki oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Batam. Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam juga termasuk kedalam enam kanim terbaik dalam pelayanan paspor di Indonesia.

Tabel 1.3 Skor Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penyelenggaraan Paspor di Indonesia tahun 2018

No	Kantor Imigrasi	Skor
1	Kanim Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	3.56
2	Kanim Kelas 1 Khusus Medan	3.55
3	Kanim Kelas 1 Khusus Jakarta Barat	3.54
4	Kanim Kelas 1 Khusus Batam	3.31
5	Kanim Kelas 1 Khusus Soekarno Hatta	3.21
6	Kanim Kelas 1 Khusus Surabaya	3.12

Sumber : Imigrasi.go.id

Kapabilitas Dinamis merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh institusi untuk bisa menciptakan tata kelola yang dinamis (*dynamic governance*) dalam aktivitas mereka, khususnya dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Batam dalam penyelenggaraan pelayanan paspor.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam merupakan salah satu Kantor Imigrasi di Indonesia yang pelayanannya sudah cukup baik, sering membuat inovasi-inovasi baru yang belum pernah di lakukan oleh Kanim lain khususnya di Kepulauan Riau, hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengembangan proses kapabilitas dinamis penyelenggaraan pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam dan melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Pelayanan Publik dalam Perspektif**

Dynamic Governance (Studi Tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Batam dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor).”

II. METODE PENELITIAN

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kapabilitas dinamis merujuk pada kemampuan organisasi dalam mendesain berbagai aktivitas dan pengelolaan sumberdaya menjadi lebih efektif berdasarkan hasil analisis perubahan lingkungan internal dan eksternal institusi. Dalam melihat kapabilitas dinamis sebuah institusi, dapat dilihat dari pola pikir kapabilitas dinamis yang diterapkan institusi tersebut, dalam hal ini Neo & Chen mengatakan bahwa kapabilitas dinamis terdiri atas 3 pola pikir, yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across*.

1. Thinking Ahead

Thinking ahead merupakan kemampuan menganalisa kondisi dimasa depan yang penuh dengan ketidakpastian dari lingkungan eksternal dengan melihat peluang-peluang baru dan potensi ancaman yang ada.

2. Thinking Again

Merupakan kemampuan mengevaluasi dan mengidentifikasi perubahan kebijakan yang telah ditetapkan agar memperoleh hasil dan kualitas yang lebih baik.

3. Thinking Across

Merupakan kemampuan melintasi batas-batas tradisional untuk “berpikir diluar batas”, juga untuk “belajar dari orang lain” apabila terdapat ide-ide bagus yang dapat diadopsi dan diadaptasi sebagai inovasi baru dalam pembuatan kebijakan/program.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Meolong (2014: 11) deskriptif adalah data dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Sedangkan kualitatif menurut Sugiyono (2011: 15) adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Batam melalui perspektif *Dynamic Governance* tentang kapabilitas dinamis dalam penyelenggaraan pelayanan paspor.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam Dalam Pelayanan Penyelenggaraan Paspor

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa Kapabilitas Dinamis yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam dalam penyelenggaraan paspor dilihat dari sistem pola pikir *Thinking Ahead*, *Thinking Again*, dan *Thinking Across*.

1. *Thinking Ahead*

Thinking Ahead merupakan kemampuan mengidentifikasi faktor lingkungan yang berpengaruh pada pelaksanaan pembangunan masa mendatang, dan mengidentifikasi pilihan-pilihan investasi yang memungkinkan instansi memanfaatkan kesempatan baru dan menghindari potensi ancaman yang dapat menghambat kemajuan suatu instansi. Berpikir kedepan akan mendorong institusi pemerintah untuk menilai dan meninjau kembali kebijakan dan strategi yang sedang berjalan.

Adapun Inovasi-inovasi dalam pelayanan penyelenggaraan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Batam dapat dilihat dalam table dibawah ini :

**Tabel 4.2 Inovasi Pelayanan
Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam**

NO	Inovasi Pelayanan	Tujuan Pengembangan Inovasi Pelayanan
1	Antrian Paspor Online Via Whatsapp, dan APAPO	Mempermudah masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian melalui Whatsapp dan aplikasi APAPO
2	Inovasi Hotline Whatsapp	Memberikan kecepatan dalam hal menerima pengaduan dari masyarakat yang dilayani langsung oleh Ketua Seksi Dokumen Perjalanan
3	ULP Harbourbay, dan kantor di Mall Pelayanan Publik (MPP)	Memberikan tambahan pilihan lokasi dan kuota layanan kepada masyarakat
4	Inovasi Paspor Kolektif	Memberikan kemudahan bagi instansi –instansi, ataupun sekolah, perusahaan yang ingin melakukan perjalanan keluar negri bersama (<i>study tour, family gathering</i>)
5	Penggunaan sosial media	Memberikan akses informasi dan komunikasi yang lebih luas kepada masyarakat
6	Kerjasama dengan PT. Pos Indonesia	Memberikan tambahan pilihan pembayaran kepada masyarakat dan memberikan tambahan pelayanan berupa pengantaran paspor

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat di simpulkan bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam mempunyai kemampuan yang baik untuk dapat mengidentifikasi lingkungan yang akan datang dapat memperngaruhi kinerja pelayanan penyelenggaraan paspor, Berbagai penerapan dengan memanfaatkan dengan memanfaatkan kemampuan *Information & Communication Technology* dalam pelayanan khususnya dalam penggunaan antrian paspor online ternyata memberikan dampak pada kualitas pelayanan paspor yang semakin baik dan berbagai penerapan inovasi pelayanan menjadi nilai tambah bagi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

2. *Thinking Again*

Menurut Neo & Chen (2007:35), *Thinking Again* merupakan kemampuan meninjau kembali berbagai kebijakan, strategi, dan program yang sedang berjalan. Apakah hasil yang telah dicapai oleh kebijakan, strategi, dan program telah memenuhi harapan banyak pihak atau perlu di desain ulang untuk mendapatkan kualitas hasil yang lebih baik lagi. *Thinking again* ini dimaksudkan untuk melihat kelayakan dan kecocokan kebijakan, strategi dan program yang sedang berjalan dengan kondisi yang sedang dihadapi dan masa mendatang akibat perubahan lingkungan global yang cepat.

Proses *thinking again* atau mengkaji ulang kebijakan dan program yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam dalam prosesnya bahwa dari pihak kantor imigrasi cukup sering melakukan evaluasi terhadap berbagai kinerja pelayanan mereka, hampir setiap minggu selalu dilakukan evaluasi oleh kepala kantor imigrasi kepada setiap kepala bidangnya, maupun kepala seksi kepada pegawai. Hal ini tentunya berdampak pada proses pelayanan mereka yang terus mengalami perubahan yang lebih baik dalam pelayanan, terutama dalam membuat sistem pelayanan yang lebih efisien dan berbagai perubahan kebijakan dalam pelayanan paspor mereka, sehingga menjadikan kualitas sistem pelayanan mengalami perubahan yang cukup baik di mata masyarakat dibandingkan dengan sebelumnya.

3. *Thinking Across*

Thinking across, kemampuan melintasi batas-batas tradisional untuk “berpikir diluar batas”, juga untuk “belajar dari orang lain” apabila terdapat ide-ide yang bagus yang dapat diadopsi dan diadaptasi sebagai inovasi baru dalam pembuatan kebijakan. Proses *thinking across* di kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam direalisasikan melalui kegiatan studi banding yang dilakukan ke kantor imigrasi lain dengan memperelajari berbagai praktik pelayanan yang dilakukan oleh kantor imigrasi lain untuk diambil pelajarannya sebagai praktik yang baik diambil dan berbagai kesalahan-kesalahan yang dilakukan di kantor imigrasi lain diantisipasi untuk tidak sampai terjadi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

Sebagian pemohon menganggap pihak kantor imigrasi sudah cukup baik dibandingkan dengan imigrasi yang lainnya dilihat dari sistem pelayanannya, dan bagaimana responsivitas pegawai terhadap pemohon cukup baik. Hanya saja dari pihak imigrasi sendiri masih kekurangan petugas imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam juga cukup proaktif untuk mengajak *stakeholder* dan pihak swasta untuk diajak bekerja sama. Salah satunya pihak imigrasi dengan disduk capil setempat berkerjasama dalam pengurusan KTP atau Akta pemohon yang bermasalah.

Proses Terbentuknya Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor

Proses *thinking ahead* Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam terbentuk di karenakan intensitas pertemuan yang dilakukan oleh kepala kantor imigrasi dengan pegawainya untuk membicarakan inovasi apa yang akan diterapkan dan keterbukaan pemikiran beliau dan menggali berbagai kemungkinan pada berbagai hal yang akan menjadi kebutuhan pemohon paspor di kantor imigrasi tersebut.

Proses *thinking again* Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam terbentuk dikarenakan intensitas evaluasi yang sering dilakukan oleh pihak imigrasi, mereka bahkan melakukan meeting dua minggu sekali hari senin dan jum'at, dengan seringnya mereka melakukan evaluasi. Dengan proses *thinking again* pihak imigrasi dapat meninjau dan menganalisis kinerja terakhir berdasarkan umpan balik dari masyarakat. Hal ini menyebabkan pegawai –pegawai pada tingkat pelaksana teknis pelayanan secara otomatis juga sering melakukan evaluasi untuk merespon berbagai hasil evaluasi dari rapat antara kepala kantor dengan kepala bidan dan kepala seksi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

Sedangkan proses *Thinking Across* Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam terbetuk dikarenakan kebutuhan dari pegawai kantor imigrasi sendiri untuk mau belajar dari kantor imigrasi lain, memperlajari apa saja kelebihan dan kekurangan pelayanan di Kantor Imigrasi tersebut, dan menjadikanya pelajaran dalam aktivitas pelayanan mereka, dal hal itu juga di dukung oleh kepala kantor imigrasinya sendiri jika pegawainya merasa perlu untuk melakukan studi banding di kantor imigrasi lain. Proses *thinking across* Kantor Imigrasi yaitu mereka mencari dan menemukan praktik-praktik implementasi dari kantor imigrasi lain. Proses *Thinking Across* ini tidak akan terjadi jika pihak imigrasi sendiri tidak mempunyai kemampuan untuk berinovasi, peka terhadap hal-hal yang terjadi disekitarnya terkhusus bagi kepala imigrasi sendiri yang menjadi panutan bawahannya, program yang dibentuk maupun akan dibentuk tidak akan terlaksana jika proses beradaptasi suatu program di kantor imigrasi Batam tidak sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai. Pentingnya sebuah proses adalah untuk melihat dimana letak kegagalan, maupun keberhasilan dari suatu kebijakan/program, karena didalam terdapat evaluasi dan kemudian hasil dari evaluasi tersebut akan memunculkan pemikiran-pemikiran baru terhadap apa yang dievaluasi agar menjadi lebih baik kedepannya.

IV. KESIMPULAN

Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam sudah dapat beradaptasi dengan baik terhadap lingkungan eksternal dan internal dan dapat memunculkan ide-ide baru yang dapat diterima oleh masyarakat yang diimplementasikan dalam program-program inovasi penyelenggaraan pelayanan paspor. Dari mulai berpikir kedepan dan peka terhadap lingkungan eksternal dan internal yang terjadi, kemampuan mengkaji ulang atau mengevaluasi program yang tengah berjalan demi peningkatan pelayanan penyelenggaraan paspor, kemudian kemampuan pihak imigrasi dalam kemampuan melintasi batas-batas tradisional untuk berpikir diluar batas. Namun kurang nya petugas pelayanan dikarenakan petugas pelayanan hanya berjumlah 30 orang yang bertugas melayani pemohon paspor yang setiap hari semakin bertambah, hal ini akan sangat membantu peningkatan kualitas pelayanan paspor.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam akan lebih baik untuk terbuka dalam memperlajari bagaimana organisasi swasta seperti layanan di perbankan dapat memberikan pelayanan dengan begitu baik atau melakukan pembelajaran dengan keimigrasian luar negeri. Hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat masih merasakan cari pemberian pelayanan dari pihak swasta masih lebih baik dari segi cara penyambutan, cara melayani dan *attitude* pelayanan disbanding dengan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam dan perlunya pihak imigrasi untuk mengembangkan pembelajarannya dengan keimigrasia luar negeri sehingga didapat informasi, ide, dan gagasan pengembangan pelayanan yang lebih variatif guna mendukung penyelenggaraan pelayanan paspor yang lebih baik.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hetifa, Sumarto Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.

Jum Anggraini. 2002. *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Kazim, Azhar, dkk. 2015. *Merekonstruksi Indonesia : Sebuah Perjalanan Menuju Dynamic Governance*. Jakarta : PT. Kompas Media Nusantara

Labolo, M. 2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Miles, M dan Huberman, A.M. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Mukarom, Zainal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Governance and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Neo.S Boon & Geraldine Chen. 2007. *Dynamic Governance : Embedding Capabilities and Chang in Singapore*. Singapore: World Scientific Publishing Co.Pte.Ltd
- Saiful Anwar.2004, *Sendi-Sendi Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Glora Madani Press
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditam
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suraji. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama

Jurnal & Karya Ilmiah

- Ariansyah, Muhammad,dkk .2015. *Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) Atau Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Firmanda, Galang. 2015. *Inovasi Pelayanan Public Kantor Imigrasi Kelas 1Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Di Mall Maspion Square Surabaya*. Jurnal Penelitian Vol 3,No 5 (2015).
- Setiowati, Lusy. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi Di Kantor Imigasi Kelas 1 Yogyakarta)*. Jurnal Penelitian.
- Simangunsong, Yohanna. 2018. *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan*. Universitas Sumatera Utara.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 -2019
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokasi 2010 – 2025
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian