

NASKAH PUBLIKASI

Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online

Di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018



Oleh:

**Suci Rahmadani Hassibuan**

20150520074

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Atik Septi Winarsih".

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si**

NIK: 19660920199202163016

Mengetahui,



**Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si**

NIK: 1969082219960363038



**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

NIK: 19660828199403163025

**NASKAH PUBLIKASI**

**Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online**

**Di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018**

Oleh:

**Suci Rahmadani Hassibuan**

**20150520074**

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah penulisan karya ilmiah

**Dosen Pembimbing**

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si**

**NIK: 19660920199202163016**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik**

**Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan**

**Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si**  
**NIK: 1969082219960363038**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**  
**NIK: 19660828199403163025**

# **Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online**

## **Di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018**

**Suci Rahmadani Hasibuan**

Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
E-mail: sucirahmadani017@gmail.com

### **ABSTRAK**

Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini menjadi titik berat bagi pemerintah. Kebutuhan masyarakat akan paspor meningkat seiring dengan arus globalisasi yang tinggi. Permasalahan yang muncul di masyarakat meliputi penumpukan kuota pendaftar, masyarakat mengajukan antrean di dua kantor imigrasi dan adanya jasa calo ataupun pihak ketiga dalam antrian pembuatan paspor membuat Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM melakukan inovasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online. Teknologi informasi yang semakin canggih menjadi salah satu aspek untuk menunjang pelayanan yang baik guna memudahkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, studi kepustakaan dan pencatatan dokumen terkait antrian permohonan paspor dengan sistem online. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Gibson dengan enam indikator efektivitas meliputi produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan dan kepuasan. Analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam antrian permohonan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tahun 2017 sampai dengan 2018 menunjukkan hasil yang signifikan. Dengan kata lain, masyarakat pengguna layanan paspor online sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun perlu adanya peningkatan kualitas pada beberapa unsur pelayanan. Saran dari peneliti kepada penyedia layanan adalah dalam hal sumber daya manusia perlu melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan meningkatkan kualitas pada sistem website maupun aplikasi agar masyarakat semakin mudah dalam mengaksesnya. Sehingga tujuan pelayanan yang ideal dapat tercapai.

**Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Paspor**

## **PENDAHULUAN**

Pada saat ini upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi titik berat bagi pemerintah. Bentuk jasa pelayanan berupa barang publik, jasa publik dan tanggung jawab serta pelaksanaannya merupakan hal yang sudah seharusnya dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Mengingat saat ini pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah adalah salah satu bagian dari fungsi pemerintah yang menjadi sorotan masyarakat.

Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) atau paspor merupakan hal yang penting bagi masyarakat Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri. Kebutuhan masyarakat akan paspor saat ini sangat meningkat seiring dengan arus globalisasi yang tinggi. Teknologi informasi yang semakin canggih lantas menjadi salah satu aspek untuk menunjang pelayanan yang baik guna memudahkan masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa melayani pembuatan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI). Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tentu memiliki peran penting yang dimana tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang Keimigrasian khususnya wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Namun dalam melaksanakan tugasnya terdapat permasalahan dalam pelayanannya.

Permasalahan yang muncul di masyarakat meliputi keadaan dimana ketika mengajukan permohonan pembuatan paspor mereka harus datang shubuh untuk mendapatkan nomor antrean lebih awal, penumpukan kuota pendaftar, masyarakat mengajukan antrean di dua kantor imigrasi dan adanya jasa calo ataupun pihak ketiga dalam antrian pembuatan paspor. Direktorat Jenderal

Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM lantas membuat inovasi terbaru pada sistem pelayanan paspor untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatannya yaitu berupa pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online.

Sistem pelayanan online diharapkan akan mengurangi keluhan yang terjadi di masyarakat. Dengan demikian masyarakat akan lebih mudah menjangkau pelayanan publik tersebut. Dalam hal ini, efektivitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya tepat waktu, dapat memberikan informasi yang jelas, dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat yang akan membuat paspor. Sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dengan diterapkannya sistem pelayanan yang baru ini, masyarakat sebagai pemohon paspor dapat dengan mudah memperoleh kepastian waktu dan nomor antrean serta tentunya dapat mengurangi kepadatan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan paspor menjadi lebih baik untuk masyarakat dalam negeri maupun masyarakat luar negeri.

## **METODE**

Peneliti menggunakan metode kualitatif, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moeleong, 2011). Dalam kajian penelitian ini akan dilakukan pencarian data dengan cara menganalisis hasil wawancara dengan informan dan responden. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua macam sumber data yaitu, pertama sumber data primer data diperoleh secara langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dengan informan

dan responden. Kedua sumber data sekunder, data yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen, ataupun naskah-naskah yang berkaitan dengan objek penelitian. Sedangkan untuk lokasi penelitian dilakukan di Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik yang bersifat *library research* dan *field work research*. *Library research*, menghimpun data dan informasi dari media elektronik yang relevan dengan topik penelitian berupa berita dari media bereputasi dan kredibel seperti *tribunjogja.com*. *Fieldwork research* dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung, kemudian mewawancarai berbagai sumber antara lain : Ruddy Suwartono selaku Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, petugas keimigrasian bidang customer service sebagai informan, 10 orang masyarakat sebagai responden.

Sedangkan teknik dokumentasi yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online. Selanjutnya teknik analisis data, yaitu terdapat tiga (3) tahap antara lain: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dengan indikator yang dijadikan acuan pada efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online adalah sebagai berikut :

### **1. Produktivitas**

Untuk mencapai keberhasilan suatu kebijakan maupun program pelayanan, diperlukan adanya sumber daya yang dimana sumber daya merupakan hal yang paling utama dalam menentukan suatu keberhasilan kebijakan maupun program pelayanan. Sumber daya disini adalah sumber daya manusia (SDM) yang merupakan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Dalam memberikan pelayanan khususnya pada program antrian paspor dengan sistem online, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah

melaksanakannya sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini terbukti dari kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dari program ini. Namun menurut 4 responden menilai bahwasannya pelayanan paspor dengan antrian online pada indikator produktivitas masih harus ditingkatkan lagi, sumber daya yang tersedia perlu ditambahkan terutama pada bagian customer service agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas.

### **2. Efisiensi**

Untuk menghasilkan produktivitas yang tinggi, dibutuhkan waktu yang efisien. Program pelayanan yang telah berjalan sejak tahun 2017 ini memiliki keunggulan dari pelayanan sebelumnya, dimana masyarakat diberikan kemudahan untuk mengatur jadwal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, peralihan dari sistem manual (*walk in*) ke sistem online tentu tujuannya agar lebih *simple*. Pembatasan kuota antrian setiap harinya bertujuan agar tidak terjadi penumpukan yang akan menghambat proses pelayanan.

Dengan adanya program pelayanan antrian paspor online tentu berdampak kepada proses penyelesaian hingga penerbitan paspor yang menjadi cepat. Pendaftar hanya perlu menunggu tiga hari kerja hingga tujuh hari kerja pada kunjungan kedua untuk pengambilan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan implementor yang menyatakan bahwa pembatasan kuota pada setiap harinya merupakan langkah untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Namun hasil wawancara dengan 10 responden menunjukkan bahwa yang mereka rasakan kinerja petugas kanim dalam waktu pelayanan masih harus ditingkatkan lagi agar memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

### **3. Fleksibilitas**

Pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pada program antrian paspor online adalah proses sosial

yang memperoleh kebutuhan dan harapan dengan berupaya menawarkan atau bertukar sesuatu yang dapat bernilai bagi kedua belah pihak baik itu pihak Kantor Imigrasi maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut teori yang dikemukakan oleh Edvarson (1994) bahwa suatu pelayanan dianggap berkualitas apabila seluruh elemen aktor yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan tersebut merasa puas.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Dapat terlihat dari hasil observasi bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menyampaikan informasi terkait mekanisme pembuatan paspor secara rinci. Selain itu, pegawai Kantor Imigrasi juga memberikan pelayanan khusus bagi mereka yang membutuhkan seperti penyandang disabilitas, orang sakit dan manula

Dalam menghadapi hambatan berupa perubahan maupun masalah yang ada pun pihak Kantor Imigrasi mampu mengatasi dan menjawab perubahan yang ada. Pada indikator ini disetujui oleh 10 responden yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan kanim yogyakarta telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

#### **4. Keunggulan**

Berdasarkan hasil observasi peneliti, sejauh ini Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah memberikan kualitas yang baik. Paspor yang dihasilkan tidak mudah rusak, paspor yang diterbitkan sesuai dengan identitas masing-masing pemohon dan jarang terjadi kesalahan maupun adanya paspor ganda. Apabila terdapat kerusakan, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dapat bertanggung jawab pada kesalahan yang terjadi. Dengan kata lain dalam pelayanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta memiliki kualitas yang baik secara keseluruhan.

Namun hal tersebut berbeda dengan keluhan yang diberikan oleh masyarakat

pada website (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) LAPOR! yang berpendapat bahwa paspor yang diterbitkan tidak sesuai dengan identitas diri pemohon. Contohnya pada nama, jenis kelamin dan agama yang tidak sesuai dengan yang tertera di KTP.

#### **5. Pengembangan**

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Dalam pelayanan publik pengembangan bertujuan untuk membuat lebih efektif dan lebih tanggap untuk menindaklanjuti keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Keluhan yang biasa diberikan oleh masyarakat kepada Kantor Imigrasi yakni ketika sistem keimigrasian maupun APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) mengalami gangguan/*system error*.

Upaya yang kanim yogyakarta lakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah menghubungi langsung ke pusat. Hal tersebut dikarenakan kanim yogyakarta tidak memiliki wewenang. Dalam hal ini, kanim yogyakarta sebisa mungkin memberi penjelasan kepada masyarakat ketika sedang mengalami *system error*.

#### **6. Kepuasan**

Menurut Kotler yang di kutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012 : 312) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu dalam aspek kepuasan, dibutuhkan pendapat dari masyarakat sebagai aktor utama dari penerima sasaran dalam kebijakan dalam pelayanan antrian permohonan paspor secara online.

Pada aspek kepuasan, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan 10 orang responden yakni masyarakat sebagai pengguna pelayanan antrian permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Terdapat 6 orang responden yang mengungkapkan bahwa dengan adanya antrian online ini proses pembuatan

menjadi lebih mudah. Sehingga mereka dapat menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Proses yang mudah dan cepat tidak hanya dirasakan pada saat mengakses website maupun aplikasi, tetapi ketika sampai dilokasi kantor imigrasi juga sangat dimudahkan. Oleh karena itu, enam orang tersebut menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah bagus.

Namun tetap saja terdapat keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Seperti halnya empat orang responden yang menilai kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta masih memiliki kekurangan. Kekurangan yang masih sering dikeluhkan terletak pada saat mengakses website maupun aplikasi. Masyarakat mengeluhkan bahwasannya sering terjadi *system error* bahkan tidak bisa mengakses. Adapun keluhan lainnya yakni pembuatan paspor yang seharusnya hanya membutuhkan waktu dengan maksimal 3-7 hari kerja menjadi 1 bulan pengerjaan.

Hal tersebut menjadikan masyarakat memberi penilaian pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta masih dibawah standar, dengan kata lain pelayanan perlu ditingkatkan kembali. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah berupaya memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Meskipun dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang ada.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa dari semua indikator yang menjadi acuan pada efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online, yang berpengaruh pada kualitas pelayanan diperkuat oleh empat indikator antara lain :

1. Indikator Efisiensi : masyarakat lebih dimudahkan dalam mengatur jadwal, kuota antrian tidak menumpuk sehingga proses pelayanan tidak terhambat, kantor

imigrasi terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

2. Indikator Fleksibilitas : petugas kantor imigrasi mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan jelas sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan.
3. Indikator Keunggulan : kantor imigrasi sudah memberikan kualitas yang baik, kemudian dalam mencapai tujuan yang ideal kanim yogyakarta memanfaatkan media online seperti instagram, twitter dan facebook.
4. Indikator Kepuasan : berdasarkan hasil rekapitulasi IKM dari bulan Agustus 2017 sampai dengan bulan Desember 2018, tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan mutu pelayanan dengan kinerja “sangat baik” yang mana nilai yang diperoleh yakni 81.26 – 100. Meskipun terdapat penurunan mutu pelayanan di beberapa bulan, kualitas pelayanan kanim yogyakarta menunjukkan hasil yang signifikan.

#### **REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan pelayanan keimigrasian. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dalam hal sumber daya manusia diharapkan pihak kantor imigrasi melakukan pengukuran kinerja secara berkala. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Sehingga pada unsur pelayanan yakni waktu pelayanan dan maklumat pelayanan dapat menghasilkan mutu pelayanan dengan kinerja “sangat baik”.
2. Dalam sistem teknologi diharapkan Direktorat Jendral Imigrasi sebagai penyedia layanan paspor terus

meningkatkan kualitas sistem pada website maupun aplikasi. Sehingga masyarakat semakin mudah dalam mengaksesnya. Apabila sistem telah dibenahi secara maksimal maka keluhan yang diberikan masyarakat akan terminimalisir.

3. Dalam hal karakteristik badan pelaksana, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi dan SOP yang berlaku. Sehingga yang diperlukan hanya perlu mempertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.
4. Dalam lingkungan sosial masyarakat, sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sebagai penyedia pelayanan dapat meningkatkan dalam penjelasan informasi kepada masyarakat sebagai pemohon paspor agar mengerti dan memahami adanya antrian permohonan paspor secara online. Hal ini bertujuan agar tidak ada lagi pencaloan dalam pembuatan paspor.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.

Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : Refika Aditama.

Miles, M. B & Huberman A. M. (1984), *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. (1992). Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Moenir, As. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexi J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rowley, J. (2006). *An analysis of the e-service literature : towards a research agenda*. Internet Research, 16 (3), 339-359.

Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Stia Lan Press.

Sinambela, Lijan Poltam. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Steers. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : PT. Alfabeta.

Sumber Dokumen dan Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014

Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

#### **Sumber Skripsi**

Abdillah, A. F. (2016). *Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin.

Hidayat, G. (2018). *Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten*. Universitas Sultan Agung Tirtayasa.

Iriani, N. E. (2017). *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*. Universitas Negeri Surabaya.

Muzdalifah, A. J. (2017). *Implementasi Penerbitan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak*. Universitas Negeri Surabaya.

Ragani, A. F. N. (2016). *Penerapan Electronic Government Pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*.

- Universitas Hasanuddin.
- Sariani, D. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Informasi Secara Manual Dan Online Pada Pembuatan Paspor Di Batam. STT Ibnu Sina Batam.
- Simangunsong, Y. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Pribadi, U. (2014). Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government.
- Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
- Wibowo, T. C. (2014). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen*

*Keimigrasian (SIMKIM) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang*. Universitas Sultan Agung Tritayasa.

#### **Sumber Web dan Jurnal Online**

- <https://jogja.imigrasi.go.id/>
- <http://jogja.tribunnews.com/2018/01/04/beginilah-perkembangan-pelayanan-sistem-online-permohonan-paspor-di-yogyakarta> Diakses Pada 04 Januari 2018 Pukul 16:17 WIB
- <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/17751> (Diakses pada 09 Maret 2019 pukul 0:58)
- <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/23490> (Diakses pada 20 Maret 2019 pukul 14:51)
- <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/19133> (Diakses pada 17 Maret 2019 pukul 1:34)
- <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/5887> (Diakses pada 17 Maret 2019 pukul 1:24)