

## Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda

### Quality of Passport Making Service at Immigration Checkpoints (TPI) Samarinda

Meyke Im Wulandari<sup>1</sup>, Iman Surya<sup>2</sup>, Muhammad Hairul Saleh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 11, No. 03

Page : 107-113

Published : 2023

#### KEYWORDS

*Quality, Service, Making, Passport, Immigration*

#### CORRESPONDENCE

Phone: +6282251253099

E-mail:

[meykewulandari@gmail.com](mailto:meykewulandari@gmail.com)

#### A B S T R A C T

This study aims to determine the quality of passport making services at the Samarinda Class I TPI Immigration Office, and to find out the obstacles faced by the Samarinda Class I TPI Immigration Office in providing services to passport applicants. This research was conducted at the Immigration Office Class I Immigration Checkpoint (TPI) Samarinda. This type of research is descriptive qualitative. Data collection is done by means of library research and field research with qualitative descriptive analysis. By basing on existing data, the author describes systematically, factually and accurately about the facts, characteristics and relationships between existing phenomena. The results showed that the quality of passport-making services carried out by the Samarinda Class I TPI Immigration Office was already going well, starting from the beginning of the process of implementing passport-making services, the officers worked quite well and were able to direct passport applicants. However, in terms of online registration there are still obstacles such as difficulty entering or difficulty downloading proof of payment to centralized network disruptions that sometimes hinder the passport making process at the Samarinda Class I TPI Immigration Office, then the facilities and infrastructure are quite good as seen from the availability of waiting rooms such as chairs, tvs, children's playgrounds, toilets that are quite clean, then prayer rooms but there are still shortcomings, especially in the parking area which is inadequate as evidenced by the fact that there is still a lot of parking space.

#### INTRODUCTION

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman dan daya saing di dunia saat ini. Peran pemerintah sangat vital dalam memberikan kemudahan, termasuk di bidang-bidang penting agar warga negara Indonesia mampu bersaing dengan warga negara dari seluruh dunia. Pemerintah bertugas melindungi masyarakat untuk selalu melakukan peningkatan pelayanan secara menyeluruh, pemerintah mempunyai tugas dan tujuan pengaturan dan pelayanan publik. Peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semakin terasa karena pelaksanaan kegiatan pelayanan, pembinaan, koordinasi, dan birokrasi yang menyebabkan

pemberian pelayanan memakan waktu lama dan mengeluarkan biaya besar semakin dapat dirasakan berdasarkan pemahaman masyarakat atas apa yang diberikan oleh pemerintah.

Instansi pemerintah sebagai pelayanan publik memerlukan cara yang profesional untuk menemukan dan memahami pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selama ini pemerintah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penyelenggara ketatanegaraan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

dan/atau jasa. Pelayanan pemerintah meliputi seluruh aspek birokrasi yang vital dan berpengaruh bagi pembangunan masyarakat, terutama daya saing yang saat ini sangat ketat.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda adalah satu di antara yang ada pada bagian struktur Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standardisasi teknis di bidang keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I terletak di ibukota provinsi, berbeda dengan Kantor Imigrasi Kelas II yang terletak di kabupaten atau kota salah satunya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keimigrasian sebagaimana ditentukan dalam Bab 1 angka 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian adalah urusan lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia dan pengawasannya dalam rangka memelihara tegaknya kedaulatan Negara, yang berarti rakyat yang akan keluar atau masuk ke Indonesia berada dalam pengawasan pemerintah guna menjaga keamanan dan kenyamanan di Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda mempunyai peranan dalam pembuatan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Menurut Pasal 1 Huruf 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Paspor Republik Indonesia adalah dokumen yang dikeluarkan pemerintah Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara dan digunakan untuk jangka waktu tertentu. yang mencakup foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, keterangan kewarganegaraan dan juga beberapa keterangan lain mengenai identitas pemilikinya. Paspor digunakan ketika seseorang melakukan perjalanan keluar negeri karena harus diperlihatkan pada saat masuk ke dalam perbatasan negara yang dikunjungi petugas akan mencap atau menyegel paspor dengan visa di perbatasan negara (Muyassaroh dkk, 2019:2).

Melalui penilaian petugas imigrasi selama ini, salah satu hal yang sering dikeluhkan masyarakat adalah panjangnya jalur pengajuan paspor. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, maka Direktorat Jenderal Imigrasi akhirnya mengeluarkan sebuah kebijakan yaitu pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* sehingga pemohon paspor dapat melakukan pendaftaran antrian *online* dan menentukan sendiri jadwal kedatangannya pada kantor imigrasi.

Antrian paspor *online* sendiri dibuka mulai pukul 08.00-15.00 WITA dengan jumlah kuota yang tersedia per hari sebanyak 105 orang. Namun pada praktiknya, hanya 15-20 pendaftar per hari yang tidak mencapai kuota yang telah disediakan, masih terdapat pula antrian secara manual dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum memahami aplikasi antrian paspor secara *online* dengan adanya antrian secara manual ini, petugas pelayanan akan membantu pemohon mendaftar pada aplikasi dan juga pendaftaran paspor melalui aplikasi yang telah disediakan prosedur dan tahapan dirasakan masih cukup panjang dan kurang sederhana bagi pemohon paspor sehingga lebih memilih mendaftar antrian secara manual dan bagi para pemohon yang memahami pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor dapat langsung mendaftarkan diri.

Masalah yang turut berkembang seputar pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda menurut keluhan masyarakat ialah sebagai berikut berdasarkan artikel hasil penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap keluhan atas pelayanan yang diselenggarakan. Keluhan yang disampaikan oleh Ibu Siti Rahmatina menuturkan bahwa tidak adanya kepastian waktu paspor selesai, sehingga harus berbolak-balik untuk mengambil paspor miliknya. Keluhan yang disampaikan oleh Ibu Julie Nita yang menuturkan bahwa customer service tidak ramah. Keluhan yang disampaikan oleh Bapak Ibam Ibrahim yang menuturkan bahwa pelayanan dan kenyamanan harus lebih ditingkatkan lagi.

(<http://www.google.co.id/search?=-kantor+imigrasi+samarinda>. Diakses pada 16 Maret 2022).

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda sangatlah dibutuhkan demi menunjang kebutuhan masyarakat dan memenuhi tugas pemerintah dalam melayani warga negara secara keseluruhan dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas. Maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda”.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### Kualitas

Banyak ahli dengan berbagai sudut pandang telah memberikan definisi atau tafsirannya masing-masing mengenai arti atau pengertian kualitas, sehingga menimbulkan beragam definisi. Untuk tujuan menyeimbangkan harapan konsumen, pengertian kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian.

Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang sama mengenai kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah “Sesuatu yang baku dan harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja. hasil atau produk berupa barang dan jasa” (Triguno, 1997:76). dapat diketahui bahwa kualitas merupakan strategi untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat.

### Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang mencukupi keperluan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan erat kaitannya dengan kata “publik” yang mempunyai makna umum, masyarakat luas, atau kebutuhan khalayak

ramai. Pelayanan terjadi dengan cara yang baik dan berkelanjutan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Pelayanan merupakan kegiatan seseorang, kelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2008:198).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1, ada tiga tuntutan pelayanan yang harus dipenuhi: administrasi, produk, dan pelayanan. Jika masyarakat umum menuntut pelayanan terhadap ketiga kebutuhan tersebut, maka negara dan lembaga pemerintah harus memenuhi kebutuhan tersebut.

### Pelayanan Publik

Salah satu peran penting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Lembaga pemerintah berkewajiban memenuhi atau menyediakan kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler yang dikutip, "service" adalah definisi dari kata "service" dalam bahasa Inggris oleh (Tjiptono, 1996:59) yang artinya “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Dari sudut pandang ini, melayani masyarakat dan menguntungkan kedua belah pihak melalui suatu pelayanan.

### Kualitas Pelayanan

Salah satu strategi untuk meningkatkan tingkat kepuasan penerima adalah dengan memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterimanya merupakan tanda bahwa bisnis telah berhasil memberikan layanan berkualitas tinggi. Sebaliknya, tidak seperti produk, layanan tidak dapat dijelaskan secara objektif; Sebaliknya, ini adalah interaksi sosial yang bercirikan subjektivitas dan sebagian besar bergantung pada nilai, emosi, dan perilaku.

Menurut pendapat Tjiptono, masyarakat penerima pelayanan menginginkan adanya tingkat kesempurnaan dari setiap pelayanan yang diperoleh sebagai akibat dari pelayanan

sebelumnya yang juga diperoleh. Mutu pelayanan akan mendapat nilai terbaik dari pengguna jasa apabila memenuhi atau melampaui harapan masyarakat itu sendiri.

### **Imigrasi**

Keimigrasian diartikan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sebagai perpindahan orang yang memasuki atau meninggalkan wilayah Indonesia dan penguasaannya dalam rangka menjaga kedaulatan negara. Perpindahan individu dari satu tempat ke negara lain merupakan penjelasan lain mengenai imigrasi (Mulyanto, 1997:6). Definisi ini membawa kita pada kesimpulan bahwa imigrasi adalah perpindahan orang dari satu lokasi atau negara ke negara lain. Meskipun imigran adalah orang yang berpindah dari satu negara ke negara lain, imigrasi mengacu pada perpindahan yang dilakukan oleh imigran untuk mendapatkan tempat tinggal permanen.

### **Paspor**

Paspor berfungsi sebagai kartu identitas seseorang ketika melakukan perjalanan internasional. Buku Bea Cukai dan Karantina Imigrasi karya Mulyanto memberikan penjelasan mengenai apa itu paspor : “Paspor adalah sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu badan pemerintahan yang berwenang untuk bangsanya atau untuk penduduk asing, yang berfungsi sebagai surat perjalanan yang digunakan untuk meninggalkan dan memasuki kembali Negara yang bersangkutan dan memasuki serta meninggalkan Negara lain yang mempunyai hubungan diplomatik dengan Negara yang mengeluarkan paspor tersebut” (Mulyanto, 1997:39).

Paspor adalah dokumen yang diterbitkan oleh pemerintah daerah untuk penduduk asli atau penduduk asing yang fungsinya untuk bepergian ke luar negeri dalam rangka meninggalkan negara yang bersangkutan.

### **METHOD**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu “data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka” (Moleong, 2002:11).

Jenis penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif, yaitu untuk menjelaskan serta menganalisis secara mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda. Penelitian kualitatif harus mempunyai keterlibatan yang tepat dalam beritanya, menyimak, mencatat, mengamati, melibatkan, menghayati, berfikir dan mengambil informasi terhadap objek-objek di lapangan. Dari metode penelitian kualitatif ini dapat diketahui penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda. Dalam penelitian ini fokus utama dispesifikasikan dengan melihat dari beberapa indikator mengenai Kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

### **RESULT AND DISCUSSION**

#### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Samarinda sudah cukup baik namun belum optimal yang mana untuk mengakses aplikasi lebih mudah ketika ingin mendaftarkan diri para pemohon namun kendala lain juga terjadi seperti surat pengantar yang tidak dapat di unduh kemudian ketidaksesuaian nomor antrian yang didapat oleh pemohon pada saat pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor, lalu kendala lain disampaikan seperti ketidaksesuaian keterangan pada aplikasi dengan penyampaian yang disampaikan oleh

petugas yang menyebabkan masyarakat harus kembali lagi untuk melengkapi berkas dalam pengurusan paspor.

### **Waktu Penyelesaian**

Berdasar hasil temuan di lapangan tidak ditemukan keluhan dari pihak pemohon paspor mengenai keterlambatan, namun waktu penyelesaiannya sesuai dengan apa yang diberitahukan oleh petugas kepada pemohon. Apabila waktu penyelesaiannya sesuai dengan ketentuan yang menjadi patokan waktu penyelesaian, maka paspor dinyatakan selesai tiga hari kerja setelah pendaftaran. Namun jika terdapat kendala atau keterlambatan yang disebabkan oleh sistem jaringan terpusat yang mengalami permasalahan yang dapat mempengaruhi proses pengajuan paspor, maka pihak imigrasi akan memberikan informasi kapan permohonan paspor akan selesai.

### **Biaya Pelayanan**

Biaya layanan yang dipungut dari pemohon oleh kantor Imigrasi adalah wajar. Persyaratan yang sesuai diterima oleh masyarakat, dan Kantor Imigrasi tidak mengenakan biaya tambahan apa pun di luar biaya pembuatan paspor. Pembuatan paspor merupakan salah satu prasyarat krusial yang harus dipenuhi jika ingin berpergian keluar negeri sehingga pemohon tidak mampu membayar sejumlah uang yang telah disepakati. Harga paspor didasarkan pada jenis permohonan paspor serta jenis blangko atau buku paspor. Bagi pemohon yang mencari pengganti paspor yang hilang atau rusak, akan dikenakan harga sebesar Rp 1.000.000 untuk paspor hilang dan Rp 500.000 untuk paspor rusak.

### **Produk Pelayanan**

Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi sudah di katakan memiliki kualitas yang baik. Yang dimana telah sesuai dengan aturan yang ada yaitu 48 halaman. Setiap definisi jenis layanan mengarah pada penciptaan produk layanan ini. Berdasarkan hasil penelitian, produk Kantor Imigrasi Kelas I TPI

Samarinda berupa paspor yang telah ditetapkan mulai dari bentuk, ukuran, desain, pengamanan, dan isinya sudah cukup.

### **Saranan dan Prasarana**

Sarana dan prasarana penunjang keberlangsungan proses pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Samarinda sudah memadai, namun kiranya pada waktu mendatang perlu ditingkatkan, terutama lahan parkir yang cukup sempit hingga mengakibatkan pengunjung di Kantor Imigrasi kesulitan memarkirkan kendaraan milik mereka. Petugas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada pemohon paspor dengan dukungan sarana dan prasarana. Selain itu, dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi pembuat paspor, akan lebih menyenangkan dan menenangkan bagi masyarakat yang mengantri untuk mengurus paspor. Fasilitas pelayanan memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan yang mungkin memberikan kepuasan atau bahkan menandakan ketidaksenangan bagi orang yang dilayani selain peralatan.

### **Kompetensi Petugas Pelayanan**

Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat bersikap baik, sopan, ramah dan luwes dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor dari awal hingga selesai. Sikap profesional yang dimiliki petugas pelayanan merupakan sebab timbulnya pelayanan yang baik kepada para pemohon, karena petugas pelayanan yang profesional adalah petugas yang kompeten dan sudah pasti memiliki kemampuan dalam bidang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada petugas tersebut. Ajaran untuk berperilaku yang baik dan benar-benar menjalankan tugas keutamaan telah tertanam dalam diri seorang petugas pelayanan yang profesional, sesuai dengan nilai-nilai utama yang dijunjung dalam berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Dari uraian yang telah dijelaskan terkait dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda dapat dikatakan terlaksana dengan baik namun belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang sesuai dengan standar pelayanan pendaftaran paspor menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/2003 yaitu :

1. Prosedur Pelayanan, dalam pembuatan paspor tentunya terdapat tahapan yang perlu di tempuh dalam hal ini prosedur pelayanan pembuatan paspor pemohon harus melalui proses pendaftaran melalui online sistem hingga akhirnya dapat diberikan dokumen paspor, melalui hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat pemohon paspor baik yang mendaftar langsung pada aplikasi M-Paspor maupun masyarakat yang datang langsung ke Kantor Imigrasi untuk meminta bantuan kepada petugas dikarenakan kurang paham mengenai pendaftaran pada aplikasi dan kesulitan mendapatkan akses ketika masuk. Dapat dipahami Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda telah berupaya memberikan layanan yang sesuai dengan norma yang berlaku secara keseluruhan, namun sebagian penggunanya belum dapat sepenuhnya mengapresiasi layanan pendaftaran yang ditawarkan sistem online ini. Karena yang jelas pengguna sistem mengalami keterbatasan dan ada pula yang masih memilih menggunakan antrian manual. Aplikasi online ini diadakan guna mempermudah proses pendaftaran bagi masyarakat umum karena jika menggunakan aplikasi antrian online namun masih terdapat masyarakat yang kurang memahami terkait aplikasi M-Paspor.
2. Waktu Penyelesaian: Di ketahui bahwa paspor selesai selama tiga hari kerja setelah pendaftaran. apabila waktu penyelesaiannya sesuai dengan ketentuan yang menjadi acuan waktu penyelesaiannya. Namun jika ada

tantangan seperti keterlambatan paspor selesai maka hal ini terjadi dikarenakan gangguan sistem jaringan terpusat, Apabila benar terjadi kendala pada sistem jaringan yang ada, maka pihak imigrasi akan memberikan informasi mengenai tanggal penyelesaian pembuatan paspor paling lambat tujuh hari kerja.

3. Biaya Pelayanan, dengan biaya pelayanan yang telah ditetapkan para pemohon tidak merasa keberatan dan merasa mampu untuk memberikan biaya pelayanan yaitu sebesar 350.000, kemudian selain biaya-biaya yang telah ditentukan, yang sering disebut dengan calo atau bisa juga disebut dengan praktek pungutan liar (pungli), pihak Imigrasi sendiri tidak meminta pembayaran lagi.
4. Produk Pelayanan, adapun produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi sudah dikatakan memiliki kualitas yang baik. Yang dimana telah sesuai dengan aturan yang ada yaitu 48 halaman.
5. Sarana dan Prasarana dari segi sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Samarinda terdapat kekurangan dari segi lahan parkir yang bisa dikatakan terlalu sempit atau kurang mampu menampung kendaraan seluruh pengunjung. Terlihat masih banyak mobil yang terparkir di pinggir jalan dan di depan pagar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda. Namun demikian, infrastruktur yang dibutuhkan masyarakat dan fasilitas yang tersedia di Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor dapat dikatakan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, hanya saja tempat parkir lahan parkir masih kurang memadai.
6. Kompetensi Petugas Pelayanan, petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap baik, sopan, ramah serta luwes dari awal hingga akhir dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor, semua bekerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing, masyarakat merasa sangat terbantu dengan para petugas dalam memberikan pelayanan.

## REFERENSI

### Buku :

Mukarom Zaenal, & Laksana Muhibidin, S. M.  
2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:  
Pustaka Setia

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J.  
2014. *Qualitative data Analysis, A Methods  
sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publication.  
Terjemahan Tjepjep Rohidi, UI-Press.

Moelong. Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian  
Kualitatif*. Bandung: PT Remaja, Rosdakarya

Mulyanto, Felix Hadi. 1997. *Pabean Imigrasi, dan  
Karantina*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Muhammad Idrus. 2009. *Metode Penelitian Ilmu  
Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*.  
Yogyakarta: Erlangga.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*,  
Bandung: CV ALFABETA

Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service. Edisi  
Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

Triguno. (1997). *Budaya Kerja Menciptakan  
Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan  
Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon  
Press.

### Jurnal :

Muyassaroh, Salitsatun, dkk. 2019. *Studi Tentang  
Pelayanan Pembuatan Paspor Biasa Melalui Online  
system di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda*.  
Jurnal Administrasi Negara Vol. 7 No. 4

### Dokumen :

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang  
Keimigrasian

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik

### Situs Web :

<http://www.google.co.id/search?=kantor+imigrasi+samarinda> (Online Diakses pada 16 Maret 2022)