

***PUBLIC SECTOR INNOVATION* SEBAGAI UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN DAN FASILITAS  
KEIMIGRASIAN**

**(Studi pada Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum  
dan HAM Republik Indonesia)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang Sebagai Persyaratan Untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Pemerintahan



**Oleh:**

Hikmatun Nisa'  
202010050311067

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

## HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

**PUBLIC SECTOR INNOVATION SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
PELAYANAN DAN FASILITAS KEIMIGRASIAN  
(Studi pada Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM  
Republik Indonesia)**

Diajukan Oleh:

**HIKMATUN NISA'**  
202010050311067

Telah disetujui  
Pada hari / tanggal, *Rabu / 19 Juni 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

  
**Muhammad Kamil, S.IP., M.A**

Pembimbing

  
**Muhammad Kamil, S.IP., M.A**

  
Najwa Nur Hafidha, S.IP., M.Hub.Int

## HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Hikmatun Nisa'  
202010050311067


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari Rabu, 19 Juni 2024  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si
2. Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A
3. Muhammad Kamil, S.IP., M.A

()  
()  
()

Wakil  tahu  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Najamuddin, S.IP., M.Hub.Int





## HALAMAN CEK PLAGIASI



### LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144  
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG


Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

**Nama** : Hikmatun Nisa'  
**NIM** : 202010050311067  
**Judul TA/Skripsi** : *Public Sector Innovation* Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan dan Fasilitas Keimigrasian (Studi pada Direktorat Jenderal Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia)  
**Pembimbing** : Muhammad Kamil, S.IP., MA.

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	4%	4%	12%	1%	3%


Administrator,

  
Muhammad Iqbal, S. Pd

Malang, 12 Juni 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



  
Muhammad Kamil, S.IP., MA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini dengan judul **“PUBLIC SECTOR INNOVATION SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN DAN FASILITAS KEIMIGRASIAN.”** Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan manusia dari jalan kegelapan menuju ke jalan terang benderang.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) Fakultas Ilmu Sosial dan Fakultas Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP.,MA. Selaku Ketua Prodi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang

4. Bapak Muhammad Kamil, S.IP.,MA. selaku Dosen Pembimbing yang sudah berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Silmy Karim, S.E., M.E., M.B.A. selaku Direktur Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
6. Pegawai Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis
7. Orang tua dan keluarga yang memberikan dukungan moril dan materiil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penulisan skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang pemerintahan.

Malang, 30 Mei 2024

Penulis

Hikmatun Nisa'

## DAFTAR ISI

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN CEK PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
ABSTRAK.....	1
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
1.5 DEFINISI KONSEPTUAL .....	9
1.5.1. Pelayanan Publik .....	9
1.5.2. Inovasi Pelayanan Publik .....	10
1.5.3. Pelayanan dan Fasilitas Keimigrasian.....	11
1.6 Definisi Operasional.....	12
1.7 Metode Penelitian.....	12
1.7.1 Jenis Penelitian .....	12
1.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	13
1.7.3 Jenis Data .....	13
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data .....	14
1.7.5 Teknik Analisis Data.....	15
<b>BAB II.....</b>	<b>16</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16

2.2	Pelayanan Publik.....	21
2.3	Inovasi Pelayanan Publik .....	24
2.4	Pelayanan dan Fasilitas Keimigrasian.....	33
<b>BAB III.....</b>		<b>37</b>
<b>DESKRIPSI WILAYAH.....</b>		<b>37</b>
3.1.	Profil dan Struktur Kementerian Hukum dan HAM Direktorat Jenderal Imigrasi 37	
3.2.	Pelayanan Publik di Direktorat Jenderal Imigrasi.....	38
3.3.	Visi .....	39
3.4.	Misi.....	39
3.5.	Struktur Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi .....	39
<b>BAB IV.....</b>		<b>41</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	<i>Public Sector Innovation</i> dalam Meningkatkan Pelayanan dan Fasilitas Kemigrasian di Direktorat Jenderal Imigrasi .....	41
4.1.1	Bentuk Inovasi Pelayanan dan Fasilitas Keimigrasian di Direktorat Jenderal Imigrasi 43	
4.1.2	Bentuk Inovasi Pembuatan Paspor Melalui M-Paspor .....	46
4.1.3	Bentuk Inovasi Pembuatan Visa Melalui Molina .....	64
4.2	Pelayanan Keimigrasian di Direktorat Jenderal Imigrasi.....	72
4.2.1.	Pelaksanaan Pelayanan Berbasis M-Paspor .....	72
4.2.2.	Pelaksanaan Pelayanan Visa.....	79
4.3	Hambatan Pelayanan Keimigrasian .....	85
4.3.1.	Hambatan M-Paspor .....	85
4.3.2.	Hambatan Pelayanan Molina .....	86
<b>BAB V.....</b>		<b>89</b>
<b>PENUTUP .....</b>		<b>89</b>
3.1.	Kesimpulan.....	89
3.2.	Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>96</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Masalah Pelayanan Publik .....	4
Gambar 3. 1 Lokasi Kantor Kementerian Hukum dan HAM Dirjen Imigrasi .....	37
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Imigrasi Sesuai Dengan Organisasi Tata Kerja No.29 2015.....	40
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi.....	40
Gambar 4. 1 Kedatangan Pelaku Perjalanan Ke Luar Negeri .....	42
Gambar 4. 2 Prosedur Pembuatan Paspor APAPO dan M-Paspor.....	47
Gambar 4. 3 Perbandingan penggunaan APAPO dengan M-Paspor.....	57
Gambar 4. 4 Skema Pembuatan Visa Online .....	65
Gambar 4. 5 Data Pembuatan Paspor 2022.....	74
Gambar 4. 6 Hasil SKM M-Paspor .....	75
Gambar 4. 7 Respon Masyarakat Terhadap M-Paspor.....	78
Gambar 4. 8 Data Pembuatan E-VoA .....	80
Gambar 1 Melakukan Wawancara Kepada Divisi Humas .....	96
Gambar 2 Melakukan Wawancara Kepada Divisi Subkoordinator Pengelolaan Data Izin Keimigrasian.....	97
Gambar 3 Melakukan Wawancara Kepada Divisi Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian.....	98
Gambar 4 Melakukan Wawancara Kepada Divisi Subkoordinator Perencanaan dan Pembangunan SIMKIM.....	99
Gambar 5 Melakukan Wawancara Kepada Divisi Subkoordinator Verdokjal.....	99
Gambar 6 Melakukan Foto Bersama Divisi Kepegawaian Direktorat Jenderal Imigrasi	100

## DAFTAR TABEL

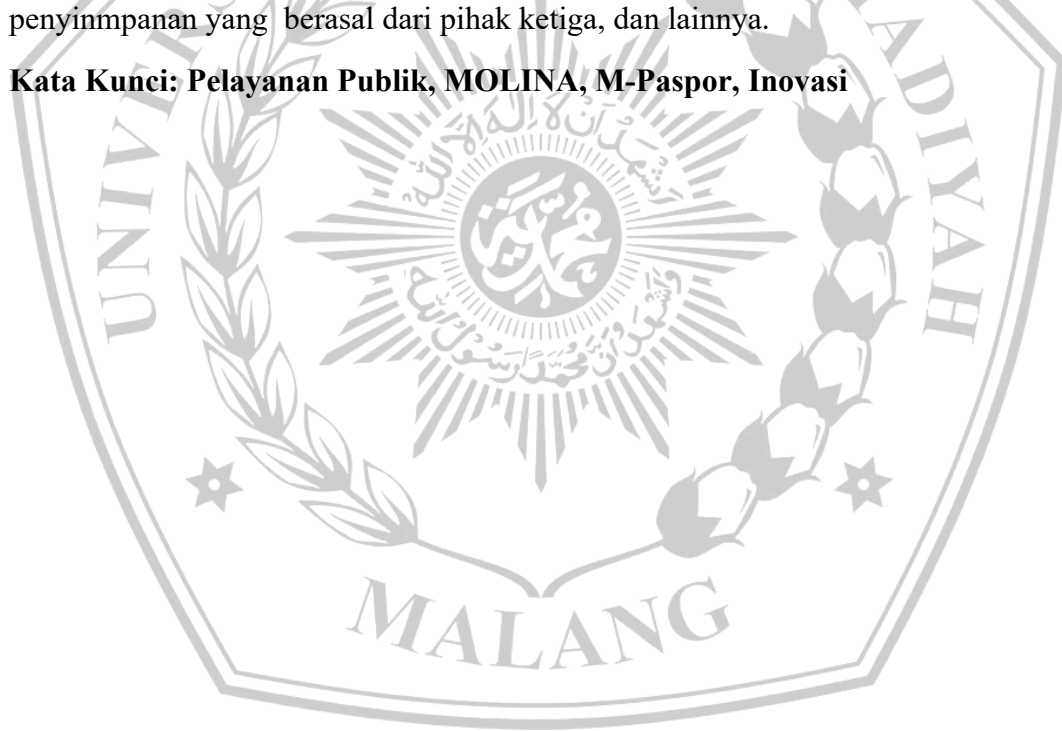
Tabel 1. 1 Indeks Kinerja Utama .....	2
Tabel 1. 2 Data Pembuatan Paspor .....	4
Tabel 4. 1 Keunggulan M-Paspor Dibandingkan APAPO.....	55
Tabel 4. 2 Data Pembuatan Paspor Online 2022.....	73



## ABSTRAK

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia membawahi Direktorat Jenderal Imigrasi, suatu lembaga pemerintah yang mempunyai mandat untuk membantu masyarakat, khususnya di bidang keluar masuknya manusia ke Indonesia dengan tujuan berwisata, berlibur singkat ataupun tujuan lainnya. Bentuk inovais yang dikemukakan adalah M-Paspor dan juga Molina sebagai media dalam mengajukan dokumen keimigrasian. Inovasi yang dilakukan tidak hanya terbatas pada media pelayanan publik, namun sampai dengan permasalahan internal dari para pelak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang membawakan hasil bahwasanya adanya inovasi mampu membawakan sejumlah keuntungan seperti terlalu murah dalam menetapkan harga , efektifitas serta efisiensi program dan sejumlah keunggulan lainnya. Namun, terlepas dari sejumlah keunggulan yang dibawakan M-Paspor serta MOLINA, terdapat sejumlah kekurangan yang membayangi kedua metode pelayanan publik tersebut, seperti sistem yang akan melambat seiring dengan meningkatnya angka pengguna layanan secara bersamaan akibat dari sistem penyimpanan yang berasal dari pihak ketiga, dan lainnya.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, MOLINA, M-Paspor, Inovasi**



## DAFTAR PUSTAKA

1. Abdullah, R. R. (2019). Urgensi dan Inovasi dalam Pembaharuan Peraturan Teknis mengenai Paspor Biasa. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 13(1), 51. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2019.v13.51-68>
2. Annur, C. M. (2022). *Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>
3. Arifin, R., & Nurkumalawati, I. (2020). Kebijakan Pemeriksaan Keimigrasian di Indonesia: Bentuk Pelayanan Publik dan Profesionalisme Petugas Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(2), 243. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.243-262>
4. Danil, M., Munjin, A., & Seran, G. G. (2020). Implementasi Entrepreneurial Government di Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 6(1), 17–26. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.1776>
5. Dewandaru, R. A. S. N. (2015). *Inovasi pada kantor imigrasi kelas I khusus Jakarta Selatan untuk peningkatan pelayanan publik = Innovation at Jakarta Selatan's class I exclusive immigration office for the improvement of public service*. UI.
6. Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022). *Laporan Kinerja 2022*. [https://www.imigrasi.go.id/wp-content/uploads/2023/04/LKIP-DITJENIM-2022\\_compressed.pdf](https://www.imigrasi.go.id/wp-content/uploads/2023/04/LKIP-DITJENIM-2022_compressed.pdf)
7. Ditjen Anggaran. (2020). *Setoran PNPB Lebih Mudah Dan Cepat Via SIMPON*. Kemenkeu.
8. Ekananda, M. D. (2020). Implementation of Good Governance-Based Public Services in Immigration Sector in Making Passports of the Republic of Indonesia. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 93–104. <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.229>
9. ERIZA, K. D. (2016). *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqh Siyasah* [UIN]. <http://repository.radenintan.ac.id/8577/1/SKRIPSI.pdf>
10. Fadhila, T. W., Putri, R. E., & Itu, Y. (2022). Co-Creation of Public Service Innovation for Marginalized Groups. *Jurnal Ilmu Sosial*, 21, 201–222. <https://doi.org/10.14710/jis.21.2.2022.201-222>
11. Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur, M. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT ( Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor ! Di Provinsi Sumatera Selatan ) adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Program Prioritas Nasional dan Ombudsman sebagai Sistem Pengelolaan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3), 48–54.
12. Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
13. Ham, K. H. dan. (2022). *Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor)*. <https://kanimtanjungpinang.kemenkumham.go.id/layanan-publik/tata-cara->

- penggunaan-m-paspor/
14. Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179–198. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>
  15. Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 25–37.
  16. Humas Ditjen Imigrasi. (2021). *Catat, Ini Ternyata Hal-Hal yang Menyebabkan Permohonan Visa Tidak Disetujui*. Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum Dan HAM. <https://www.imigrasi.go.id/id/2021/08/12/catat-ini-ternyata-hal-hal-yang-menyebabkan-permohonan-visa-tidak-disetujui/>
  17. Ifan. (2021). *Perpanjang Paspor Sekarang Mudah Banget*. BaLitBangHAM.
  18. Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309>
  19. Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik. *TAPIs*, 12(1), 55–67.
  20. Juliady, A. (2020). Festival Keimigrasian Permudah Kebutuhan Publik Akan Paspor. *Jurnal Imliah Kebijakan Hukum*, 1(3).
  21. KemenKumHAM. (2019). *Tingkatkan Kualitas Layanan Keimigrasian, Kantor Imigrasi Balikpapan Ikuti Sosialisasi Pengembangan Aplikasi Paspor Online (M-Paspor) Direktorat Jenderal imigrasi*.
  22. Kencana, A. N. (2018). *Ganti Paspor Cukup Lampirkan E-KTP dan Paspor Lama*. Kompas.Com.
  23. Kenneth Nicolaus Yoseph, Devina Yuka Utami, B. M. (2022). Peranan Pihak Imigrasi Dalam Mengawasi Pintu Masuk dan Keluar Negara Indonesia Kenneth. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 455–460.
  24. Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
  25. Kustiani, Ira., W. T. H. & R. M. (2021). INOVASI PELAYANAN PRIMA PASPOR ONLINE DI KOTA MALANG. *Reformasi*, 11(2), 244–249.
  26. Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
  27. Lestari, S. (2019). *Kemenkumham Luncurkan Tiga Layanan Mudah Pembuatan Paspor*. BaLitBangHAM.
  28. Madjid, L. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(2), 130–140.
  29. Meliala. (2020). MENUJU “GOOD GOVERNANCE” DENGAN REINVENTING GOVERNMENT. *Jurnal Citizen Education*, 2(2).



30. Nurhayanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3). <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>
31. Nurkumalawati, I., & Rofii, M. S. (2023). *Public Review of M-Paspor Application in Indonesia: Mobile Government, Digital Resilience, Cyber Security*. Atlantis Press SARL. [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9\\_32](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-090-9_32)
32. Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Prespektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 162–170.
33. Panelewen, S. S., Haryono, E. P., & ... (2022). Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. *Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(4). <http://jurnal.jomparnd.com/index.php/jp/article/view/304>  
<http://jurnal.jomparnd.com/index.php/jp/article/download/304/354>
34. Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai “PASTI” Kemenkumham. *Jurnal HAM*, 10(1), 39. <https://doi.org/10.30641/ham.2019.10.39-55>
35. Polanunu, A. B. D., & Rijal, N. K. (2021). Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.52423/neores.v3i1.18108>
36. Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Emerald*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
37. Putra, A. D. (2019). *Mengenal Sistem Antrean Pembuatan Paspor Secara Online*. Kompas.Com.
38. Putri, Y. N., & Lanin, D. (2018). Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 2(2), 159. <https://doi.org/10.24036/jess/vol2-iss2/151>
39. Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. P. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 6(2), 422. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i2.2022.422-428>
40. Rustomo. (2022). Pengaruh Implementasi Inovasi Eazy Passport dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja di Kantor Imigrasi Karawang. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 8(2), 209–220. [file:///C:/Users/acer/Downloads/764-Article Text-2220-1-10-20220705\(1\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/764-Article%20Text-2220-1-10-20220705(1).pdf)
41. Saleh, C., Ibad, S., & Mindarty, L. I. (2023). Public service innovation process of smart kampung program at Banyuwangi. *Jurnal Studi Komunikasi*, 7(March), 229–248. <https://doi.org/10.25139/jsk.v7i1>
42. Samsara, L. (2018). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi ( Studi

- Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya ). *Kebijakan Dan Manajemen Politik*, 1(1).
43. Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
  44. Seno. (2022). *Mereformasi Imigrasi*. Media Indonesia. [https://mediaindonesia.com/editorials/detail\\_editorials/2760-mereformasi-imigrasi](https://mediaindonesia.com/editorials/detail_editorials/2760-mereformasi-imigrasi)
  45. Sianturi, B. B. (2021). PENGAWASAN KEIMIGRASIAN DI TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI SEBAGAI PENINGKATAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT INDONESIA (Immigration Examination in Immigration Checkpoint as an Improvement of Indonesian's Society Welfare). *Journal of Law and Border Protection*, 3(1).
  46. Sidabutar, N. V., & Chotib, C. (2021). Hubungan Migrasi Terhadap Tingkat Kualitas Sarana Sanitasi Rumah Tangga Di Jakarta: Analisis Data Mikro Susenas 2017. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 15(2), 165. <https://doi.org/10.14203/jki.v15i2.534>
  47. Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2), 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
  48. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta* (2nd ed.).
  49. Sukmawati, S., & Rijal, Rijal Iriawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Matra Pembaruan*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.37-46>
  50. Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
  51. Syadza, A. (2019). *No TitleKebangkitan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Pelayanan Paspor*. Beranda Inovasi.
  52. Torch. (2023). *5 Cara Membuat Paspor Offline dan Online untuk Traveling*. <https://torch.id/blogs/news-and-updates/cara-membuat-paspor-offline>
  53. Tresiana, N. (2021). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19*. 18(2), 212–224.
  54. Tukiman, A. P. S. &. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Kabupaten Kediri. *JAKPP*, 9(1), 1–21.
  55. Utami, P. N., Rahmanto, T. Y., Penelitian, B., Hukum, K., Rasuna, J. H. R., Kavling, S., Selatan, J., & Jakarta, D. K. I. (2020). THE ROLE OF IMMIGRATION AGAINST THE SOCIAL PHENOMENA OF NON-PROCEDURAL FOREIGN WORKERS IN INDONESIA. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 15(1), 42–56.
  56. Wilonotomo, W., & Putra, B. H. (2018). Innovation of Technology on Immigration Services, Specifically on Manufacturing a Passport in the Immigration Office With the Application of Eps System (Express Passport

- Service). *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 1(2), 97–106.  
<https://doi.org/10.52617/jikk.v1i2.38>
57. Wiriyanto, W. (2020). Initiative and implementation of the public service innovation by regional government in indonesia. *Unpacti*, 3(4), 201–215.
58. Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 4(2), 56–65.  
<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
59. Yophie Turang, Y. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Bontang. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 9–15.  
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>

