

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN PASPOR  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI  
(TPI) KOTA KENDARI****La Manguntara**

Universitas Halu Oleo

[lamanguntara1973.kendari@gmail.com](mailto:lamanguntara1973.kendari@gmail.com)**Info Artikel :**

Diterima : 11 Februari 2023

Disetujui : 23 Februari 2023

Dipublikasikan : 25 Maret 2023

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan pengurusan paspor dan efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas I TPI kota Kendari. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat disimpulkan efektivitas pelayan publik pada kantor imigrasi kelas I TPI kota Kendari dalam hal pengurusan paspor berlangsung secara efektif dan juga efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh kantor tersebut guna mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat antara lain sumber daya manusia yang cukup memadai yang dimana staf pelayanan yang ada dikantor tersebut yang memiliki *skill* dan tanggung jawab yang baik, sumber dana yang baik dalam menunjang fasilitas-fasilitas yang lengkap agar mampu memberikan bantuan dan kenyamanan bagi pegawai kantor imigrasi maupun pemohon layanan. Kepuasan masyarakat dari prosedur pelayanan yang diberlakukan dibuat seminim dan sesedikit mungkin yang di mana bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan sehingga efektivitas pelayanan dapat berjalan secara efektif. Terlebih lagi prosedur pelayanan sudah bisa dilakukan secara *online* yang dimana layanan secara *online* sangat efisien dan juga sangat mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengurusan paspor.

**Kata Kunci :**  
*Efektivitas,  
Pelayanan  
Publik, Paspor***ABSTRACT**

*This study aims to determine the service procedures for passport processing and the effectiveness of public services in passport processing at the Kendari city class I TPI immigration office. The research method used is descriptive research. The results showed that it can be concluded that the effectiveness of public servants at the Kendari city class I TPI immigration office in terms of passport management takes place effectively and efficiently. This can be seen from the policies implemented by the office to be able to provide the best service for the community, including adequate human resources where the service staff in the office have good skills and responsibilities, good financial resources in supporting complete facilities in order to be able to provide assistance and comfort for immigration office employees and service applicants. Public satisfaction from the service procedures in place is made as minimal and as little as possible which aims to provide convenience to service recipients so that*

**Keywords :**  
*Effectiveness,  
Public Service,  
Passport*

*service effectiveness can run effectively. Moreover, service procedures can already be done online, where online services are very efficient and also make it very easy for people who will arrange passports.*

---

## **PENDAHULUAN**

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah diterapkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana untuk kesinambungan kepemimpinan di provinsi, kabupaten/kota diperlukan mekanisme peralihan kepemimpinan daerah di masa jabatannya yang demokratis untuk dapat menjamin pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi dari pelayanan pun telah didesentralisasi kan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah.

Efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat sasaran atau tujuannya (Liza, 2017). Bagi para pemimpin, sangatlah penting menemukan cara yang tepat untuk dilakukan dan memfokuskan daya dan usaha untuk pekerjaan tersebut agar tercapai tujuan yang diinginkan. Dengan pengertian lain menurut Drucker, efektivitas adalah sebagai suatu ukuran yang menyatakan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan seperti: kuantitas, kualitas dan waktu. Dalam perbandingan efektivitas adalah hasil nyata dibandingkan dengan hasil yang diharapkan (Ismayanti, 2015). Menurut Sejathi, efektivitas merupakan ketepatangunaan, hasil guna, menunjang tujuan (Hayati, 2021). Menurut Ade Gunawan menyatakan bahwa efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperinci sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Wenas, 2021). Ali Muhidin juga menjelaskan bahwa efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingka kepuasan pengguna/client (Sunarti, 2019).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian dalam Rizki (2015) dalam manajemen sumber daya manusia sebagai pedoman: a). Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yaitu kemampuan petugas saat memberikan pelayanan publik menggunakan sarana dan prasarana saat memberikan pelayanan dengan baik dan cepat kepada masyarakat. b) Jumlah dan mutu pelayanan yaitu pelayanan publik yang bisa terus berjalan meskipun kepala bagian sedang bertugas di luar kantor, pelayanan masih terus berjalan tanpa adanya penundaan terkait persetujuan. c) Batas waktu yaitu petugas pelayanan dapat menyelesaikan produk layanan terkait dokumen sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. d) Tata cara bahwa prosedur pelayanan yang harus dilalui pada saat proses pengurusan akan dilakukan. Petugas dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang berlaku di kantor yang bersangkutan.

Dengan teraturnya jadwal pelayanan, maka pelayanan dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang efektif karena telah menegakkan kedisiplinan baik untuk masyarakat maupun pemerintah. Baik segi pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai atau petugas, sering adanya keterlibatan calon pembuat paspor, terkadang kurang pemahaman masyarakat bagaimana prosedur pembuatan paspor seperti keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering di dahulukan dalam pengurusan yang tidak sesuai dengan proses yang telah diatur dan kemungkinan yang terjadi adalah bagaimana kesiapan petugas apabila ada calon

pembuat paspor yang mengalami kekurangan fisik sehingga harus berbeda pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan dengan manusia normal lainnya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas- asas pelayanan publik. Menurut Moenir dalam Mardi (2017) mengenai kualitas pelayanan publik ada beberapa indikator yaitu ketebukaan, kejelasan, dan ketetapan waktu.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Surat Perjalanan Republik Indonesia atau disebut juga dengan Paspor RI berasal dari bahasa Perancis yaitu "*passer*" dan "*port*". *Passer* berarti melalui atau lewat, sedangkan *port* berarti Pelabuhan (Jerold, 2019). Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, mendefenisikan Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Paspor sebagai dokumen resmi yang memuat identitas yang akurat dari pemegangnya dan dapat dipertanggungjawabkan data-data yang ada di dalamnya. Paspor juga berfungsi sebagai surat perjalanan untuk melakukan perjalanan antar negara yang di dalamnya terdapat visa dan izin masuk ke suatu negara yang dituju dan sebagai identitas pemegangnya dalam arti orang lain atau petugas yang berwenang akan dapat mengenalnya karena paspor tersebut memuat nama, tempat tanggal lahir, kebangsaan, maupun alamat yang bersangkutan di dalamnya.

Ada beberapa tujuan dari pembuatan paspor yaitu untuk memverifikasi negara kewarganegaraan seseorang, untuk mendapatkan kembali ijin masuk ke negara kewarganegaraan seseorang setelah bepergian, paspor yang terdiri dari foto, nama, tanggal lahir, jenis kelamin dan karakteristik fisik, serta untuk beberapa negara, ada yang hanya mensyaratkan paspor untuk dapat masuk kembali, tetapi ada negara-negara yang memerlukan visa sebelum seseorang bisa masuk, Kemudian sebelum bepergian, harus mengkonfirmasi apakah diperlukan visa khusus untuk negara tujuan.

Prosedur berasal dari bahasa Inggris yaitu *procedure* yang mempunyai arti cara, jalan, tata cara, aturan, ketentuan yang dipakai. Akan tetapi kata *procedure* tersebut telah lazim digunakan dalam kosa kata bahasa Indonesia yang lebih dikenal dengan kata prosedur. Sedangkan menurut Kamaruddin "Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi" (Kalalinggi, 2019).

Mengutip situs resmi Imigrasi, berikut dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk pembuatan paspor: a) E-KTP. b) Kartu Keluarga. c) Akta kelahiran, buku nikah, atau ijazah. d) Bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia: surat pewarganegaraan Indonesia. e) Bagi yang telah berganti nama: Surat penetapan ganti

nama. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Temuan Arif (2018) mengindikasikan bahwa layanan penerbitan SPRI mengalami kendala internal, antara lain kerusakan dan kelambatan sistem jaringan di pusat, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta jumlah staf yang kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan pengurusan paspor dan efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas I TPI kota Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan pengurusan paspor dan efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas I TPI kota Kendari.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Kendari yang akan dijadikan sebagai unit analisis penelitian. Selain pertimbangan lokasi penelitian yang terjangkau dan diharapkan dapat menunjang ketersediaan data pendukung penelitian (Damopolii, 2016). Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang ditelaah dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh hasil secara mendalam dan menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Kendari. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data (Febriani, 2018). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah semua data diperlukan diperoleh, baik itu data primer maupun sekunder, kemudian disusun sedemikian tepat dan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yakni dengan cara member gambaran secara umum mengenai variable yang diteliti dengan disertai uraian dan penjelasan berdasarkan hasil penelitian. Teknik analisa data Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis. Analisis data dalam penelitian ini juga mengikuti langkah-langkah Milles dan huberman memberi petunjuk secara umum langkah-langkah dalam analisis data kualitatif yaitu melalui proses data *reduction*, *Data display* dan *conclusion/verification* (Wandi, 2013). Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Pengamatan (*observation*), dokumentasi, dan wawancara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kota Kendari**

Dalam penelitian yang dilakukan pada Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kota Kendari untuk menjelaskan dan mendeskripsikan mengenai efektivitas pelayanan publik pada dimensi penelitian yang menjadi instrument penelitian untuk menjawab permasalahan penelitian, konsep efektivitas sebagai alat analisis dan hasil yang diharapkan dari pelayanan publik dalam pengurusan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kota Kendari yang akan ditinjau pada area perubahan indikator yaitu prosedur pelayanan paspor dan efektivitas pelayanan.

### **Prosedur pelayanan paspor**

Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa prosedur pelayanan yang diberlakukan oleh pihak kantor Imigrasi kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) tersebut dibuat

seminim dan sesedikit mungkin yang di mana bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan sehingga efektivitas pelayanan dapat berjalan secara efektif. Hal tersebut sudah dirancang untuk dipergunakan dengan sebaik mungkin agar mampu memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat yang akan melakukan pengurusan pembuatan paspor. Begitupun untuk staff pelayanan yang diamana prosedur pelayanan tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Kemudian selanjutnya menjelaskan Prosedur pelayanan yang ada menurutnya sudah sangat baik dan tidak menyulitkan mereka. Menurut prosedur pelayanan itu dapat berjalan efektif asalkan dilakukan secara teratur dari awal hingga akhir tanpa adanya prosedur yang dilangkahi dan tidak dilakukan maka proses pelayanan akan terasa mudah dan efisien. Terlebih lagi prosedur pelayanan sudah bisa dilakukakn secara online yang dimana layanan secara online sangat efisien dan juga sangat mempermudah masyarakat yang akan melakukakn pengurusan paspor.

### **Efektivitas Pelayanan**

#### **Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana**

Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yaitu kemampuan petugas saat memberikan pelayanan publik menggunakan sarana dan prasarana dengan baik dan cepat kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dan pegawai mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara jelas dan mudah dipahami. Dari hasil wawancara menjelaskan Untuk sarana dan prasarana sudah sudah dipenuhi dengan baik terkait dengan adanya peningkatan kompetensi bagi para ASN (Aparatur Sipil Negara) untuk menngkatkan sumber daya yang ada serta sumber dana yang jelas dari DIPA APBN dan PNPB yang diatur langsung oleh direktorat jendral imigrasi. Untuk sarana dan prasarana sudah sangat baik, dimana gedung kantor dan peralatan yang digunakan untuk pelayanan sudah menggunakan peralatan yang terbaru serta ada inovasi dalam pelayanan sebelumnya. Dapat dilihat dari proses layanan yang diberikan oleh pegawai kantor imigrasi sehingga membuat masyarakat yang menerima layanan merasa nyaman. Seperti yang saya lihat ketika melakukan observasi dimana terlihat dari proses pelayanan yang berjalan tanpa hambatan, apa yang dibutuhkan masyarakat dapat dilengkapi dengan baik sehingga proses pelayanan berjalan sangat efektif dan efisien.

#### **Jumlah dan Mutu pelayanan**

Jumlah dan mutu pelayanan yaitu pelayanan publik yang bisa terus berjalan meskipun kepala urusan (kaur) paspor sedang bertugas di luar kantor, pelayanan masih terus berjalan tanpa adanya penundaan terkait persetujuan. Adanya tanda tangan dan stempel elektronik juga menambah keakuratan produk yang dihasilkan. Serta dapat memudahkan pegawai kantor imigrasi maupun pemohon layanan. Dari hasil wawancara menjelaskan dalam hal jumlah pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kendari yaitu pada tahun 2018-2019 terjadi peningkatan permintaan pembuatan paspor pada tahun tersebut dimana pada tahun 2018 ada 7.457 permintaan paspor dan pada tahun 2019 ada 8.194 permintaan paspor. Namun pada tahun 2020 permintaan pembuatan paspor menurun menjadi 2.918 di karenakan adanya wabah virus covid-19 yang membatasi masyarakat untuk berpergian keluar negeri. Untuk mutu pelayanan pada kantor imigrasi menggunakan sistem barcode. Jadi para pemohon pelayanan paspor yang menilai bagaimana mutu pelayanan yang ada di kantor imigasi



Kendari. Nilai yang didapatkan oleh kantor imigrasi dari penilaian yang ada yaitu sangat baik bahkan mendapat nilai 90 ke atas.

### **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu yaitu petugas pelayanan dapat menyelesaikan proses layanan terkait dokumen sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Selanjutnya mengenai jam kerja pelayanan publik menunjukkan bahwa sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah di kota yang bersangkutan. Petugas pelayanan mengutamakan kedisiplinan karena dapat bekerja dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan di kantor imigrasi sangatlah penting untuk diperhatikan bagi setiap masyarakat, ketika terjadi keterlambatan akan dikenakan sanksi yakni kompensasi bagi masyarakat yang tidak tepat waktu. Akibat adanya kompensasi tersebut mampu membuat masyarakat selalu tepat waktu dalam melakukan pelayanan hingga saat ini belum ada masyarakat yang diberikan kompensasi. Hal tersebut juga membantu efektivitas pelayanan lebih efisien lagi. Ketepatan waktu dalam pengurusan paspor sangatlah diperhatikan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor imigrasi. Adanya sanksi yang diberikan ketika terjadi keterlambatan pengurusan oleh masyarakat menyebabkan selalu terjadinya ketepatan waktu dalam pengurusan paspor.

### **Tata Cara**

Tata cara yaitu prosedur pelayanan yang harus dilalui pada saat proses pengurusan akan dilakukan. Pegawai kantor imigrasi Kendari dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang berlaku di kantor yang bersangkutan. Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa pihak kantor Imigrasi kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) menggunakan dua cara dalam pengurusan paspor dimana cara tersebut adalah secara online dan juga secara Walk'in atau datang langsung di kantor imigrasi melakukan pengurusan secara manual. Mengapa demikian, pengurusan paspor secara online dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga dari kemudahan tersebut menyebabkan pelayanan pengurusan lebih efektif dan efisien baik waktu dan juga tenaga. Tata cara pengurusan paspor yang dapat dilakukan melalui dua cara yakni secara manual dan juga secara online bertujuan untuk membantu efektivitas pelayanan dan juga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan paspor di kantor imigrasi tersebut.

### **Kecermatan**

Kecermatan yaitu ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Kecermatan adalah ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa kecermatan dapat menyebabkan efektivitas suatu pelayanan sangatlah penting. Hal tersebut disebabkan dalam menentukan suatu hal misalnya pergantian suatu prosedur pelayanan harus dipikirkan secara cermat agar apa yang telah diganti atau diubah tidak mampu memberikan dampak yang buruk bagi penyedia pelayanan dan juga masyarakat yang melakukan pelayanan. Kita harus cermat dalam menentukan suatu keputusan, cermat dalam memberikan pelayanan juga sangatlah penting karena ketika kita tidak

cermat maka semua yang kita lakukan bisa saja akan kacau karena adanya kesalahan-kesalahan sehingga mampu merugikan baik bagi kita sendiri, kantor dan bahkan masyarakat.

### **Gaya Pemberi Layanan**

Merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya di sini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Jika berbicara tentang suatu gaya tentunya tidak lepas dengan perilaku atau kelakuan yang dilakukan oleh setiap orang apakah terlihat baik atau bahkan terlihat buruk. Hal tersebut akan mampu mempengaruhi suatu keefektifitas pelayanan apakah berjalan efektif ataupun tidak.

Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa perilaku dan tingkah laku dalam melakukan suatu pelayanan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah dilakukan secara baik, sopan santun namun tegas dan juga tidak lupa mementingkan rasa kemanusiaan kepada semua manusia. Kegiatan pelayanan itu merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membantu jadi sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian dan juga ketelitian. Perilaku dan tingkah laku yang baik mampu memberikan dampak yang baik juga terhadap efektivitas dalam pelayanan publik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kota Kendari memiliki prosedur pelayanan yang minimal untuk memberikan kemudahan kepada penerima layanan dan memaksimalkan efektifitas pelayanan. Pelayanan secara online yang efisien dan membantu pemohon paspor. Kantor Imigrasi Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kelas I Kota Kendari memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat dengan sumber daya yang baik, sarana prasarana yang modern, dan pelayanan yang inovatif. Jumlah dan kualitas pelayanan yang selalu ditingkatkan, pemberian waktu pengurusan yang sangat diperhatikan oleh masyarakat karena adanya sanksi, prosedur pelayanan yang menggunakan prosedur online dan offline, ketepatan dalam menentukan suatu keputusan sehingga tidak merugikan pihak manapun, dan gaya pemberi pelayanan atau staf pelayanan kantor Imigrasi yang harus memperhatikan tingkah laku kepada penerima pelayanan dengan cara yang baik, sopan, tegas, dan penuh rasa hormat. Untuk menjamin efektivitas pelayanan yang tinggi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arif, M. A. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Spri) Di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan. *Publik Reform*, 4.
- Damopolii, R. V. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kota Kotamobagu). *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1), 1168.
- Febriani, S., & Ratu, N. (2018). Profil proses berpikir kreatif matematis siswa dalam pemecahan masalah open-ended berdasarkan teori Wallas. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 7(1), 39-50.

- Hayati, R. (2021). Efektifitas Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 5(2), 99-110.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Jerold, J., Suhaidi, S., & Isnaini, I. (2019). Upaya Imigrasi dalam Penerapan Sanksi Pidana Terhadap Pengguna Dokumen Perjalanan Palsu. *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 1(2), 128-136.
- Kalalinggi, M., & Burhanudin, B. D. H. (2019). Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (Plb) Krayan Indonesia-Ba'kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.
- Liza, Y. A. (2017). *Efektivitas Penggunaan Daily Operation Report Guna Mengawasi Pemakaian Fuel Oil Di "Fos Gemini" Pt. Fast Offshore Indonesia Tahun 2016* (Doctoral dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang).
- Mardi, M. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kota Samarinda. *JURNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN*, 1(2), 535-547.
- Rizki, C. I., & Zulkifli, Z. (2015). Analisis Kinerja Karyawan Pada Pt. Sigma Petrotech Pekanbaru. *Valuta*, 1(2), 285-297.
- Sunarti, N. (2019). Efektivitas Pemberdayaan Dalam Pengembangan Kelompok Tani Di Pedesaan. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 80-100.
- Wandi, S. (2013). Pembinaan prestasi ekstrakurikuler olahraga di SMA Karangturi kota Semarang. *ACTIVE: Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 2(8).
- Wenas, E. S., Kimbal, A., & Kumayas, N. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Reses Anggota DPRD Kota Tomohon. *GOVERNANCE*, 1(2).