

Analisis Sistem Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan

Amira Salsabila Afra Sihombing

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Korespondensi penulis: Almirasalsabila1999@gmail.com

Kusmilawaty Kusmilawaty

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

E-mail: kusmilawaty@uinsu.ac.id

Abstract. *The aim of this research is to determine the passport making system at the TPI Tanjung Balai Asahan Class II Immigration Office. The approach used in this research is descriptive qualitative with data sources using primary data obtained through observation and interviews. The results of this research indicate that the passport making system at the TPI Tanjung Balai Class II Immigration office can be said to be not good. This can be seen from the many complaints from the public. Regarding that, not all people are allowed to register for a passport directly at the immigration office and it is only allowed for people aged 50 years and over. Another complaint made by the public to Customer Care is the difficulty of logging into the existing application system, which is only opened once a week, namely on Fridays at 18.00 WIB. Then another complaint is the long queue for processing online passport applications and the long passport processing process. Therefore, it can be recommended to increase the M-Passport registration schedule, provide information on using the system for making passports online so that problems do not occur, and improve the quality of passport making services so that the passport making process does not take a long time.*

Keywords: *Passport Creation System, Service Quality, Public.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat. Mengenai tidak semua masyarakat diperbolehkan mendaftarkan pembuatan paspor secara langsung pada kantor imigrasi dan hanya diperbolehkan bagi masyarakat yang berusia 50 tahun keatas. Keluhan lain yang diadukan masyarakat kepada pihak Customer Care adalah sulitnya login ke sistem aplikasi yang ada, dimana hanya dibuka satu minggu sekali yaitu pada hari Jumat pukul 18.00 WIB. Kemudian keluhan lainnya adalah antrian yang lama dalam pengurusan permohonan paspor online dan proses pengurusan paspor yang lama. Oleh karena itu dapat disarankan bahwa untuk menambah jadwal pendaftaran M-Paspor, adanya penyampaian informasi penggunaan sistem untuk pembuatan paspor online agar tidak terjadi permasalahan-permasalahan, dan meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor agar proses pembuatan paspor tersebut tidak memerlukan waktu yang cukup lama.

Kata Kunci: Sistem Pembuatan Paspor, Kualitas Pelayanan, Masyarakat.

PENDAHULUAN

Berdasarkan peraturan Hukum Imigrasi yang berlaku di Indonesia, setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Dimana saat akan masuk dan keluar wilayah Indonesia, akan dibutuhkan tanda masuk dan tanda keluar pada dokumen perjalanannya. Dalam Pasal 33 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 44 Tahun 2015 tertulis bahwa Setiap warga negara Indonesia yang masuk atau keluar wilayah Indonesia harus memenuhi persyaratan: memiliki dokumen

perjalanan yang sah dan masih berlaku, tidak termasuk dalam daftar pencegahan, tercantum dalam daftar penumpang atau awak alat angkut kecuali bagi kendaraan pribadi dan kendaraan muatan barang. Dan menurut Pasal 34 pemeriksaan keimigrasian terhadap warga negara Indonesia dilakukan dengan tahapan: memeriksa Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, melakukan wawancara, memindai Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, dan memeriksa dalam daftar Pencegahan.

Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat berwenang yang berasal dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya serta berlaku untuk melakukan suatu perjalanan antar negara. Pembuatan paspor umumnya dilakukan di Kantor Imigrasi. Didalam pengajuan paspor ke kantor Imigrasi masih mempunyai beberapa keluhan seperti adanya calo, pungutan liar (pungli), dan ribetnya mengurus paspor. Sesuai surat edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 bahwa seluruh kantor imigrasi harus mengimplementasikan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online. Namun dalam implementasinya masih ada kendala dan persoalan yaitu kendala untuk login, server eror atau down dan user tidak terima email verifikasi. Dan hanya berfungsi untuk mendapatkan nomor antrian saja sehingga dalam prakteknya pemohon tetap harus mengisi formulir persyaratan, membawa berkas persyaratan, dan wawancara pada saat pembuatan paspor secara manual di kantor imigrasi. Untuk mengatasi masalah itu, maka diusulkanlah suatu rancangan aplikasi pembuat paspor berbasis mobile yang menawarkan fitur-fitur berupa upload berkas untuk user supaya bisa mengunggah berkas sebagai persyaratan pembuatan paspor dan fitur wawancara berfungsi untuk wawancara secara langsung antara petugas imigrasi dan user dimanapun user tersebut berada. Selain itu, ada fitur sesi foto dan sidik jari yang dapat membantu user untuk mengisi data biometrik ke dalam paspor. (A. Irawan, . Et.al .2022)

Perkembangan teknologi telah memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis dan pembuat keputusan. Sistem yang didukung oleh teknologi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem yang efektif. Perkembangan teknologi sekarang ini menyebabkan lingkungan bisnis dipertemukan dengan kondisi dan situasi realitas yang semakin menegat, yang menanti instansi untuk melakukan bisnisnya semakin baik dalam mencapai sasaran perusahaan. Diperlukan suatu sistem aplikasi yang bisa membantu mengolah data transaksi beserta laporannya yang bisa menyajikan informasi yang berguna bagi pihak yang berkepentingan untuk mengatasi masalah tersebut. (Simanullang & Cendana, n.d.)

Kantor Imigrasi merupakan sebuah struktur bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia yang memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai memberikan sistem pengurusan Elektronik-Paspor (*E-Paspor*) dan Paspor biasa serta memberikan pelayanan publik seperti layanan *Eazy Passport*.

Sistem pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan ternyata juga tidak jauh dari *sorotan public* (masyarakat). Baik dari sisi pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik. Belakangan ini telah di ketahui bahwa kondisi tersebut di sebabkan tidak ada ketegasan dari pegawai/petugas, terkadang karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering di dahulukan dalam pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah di atur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga/kerabat dan disinilah faktor lemah petugas dalam pengawasan. Kemudian masalah yang lain yaitu seringnya terjadi keterlambatan dalam pengurusan paspor hal ini di akibatkan karena adanya kerusakan pada sistem jaringan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Berdasarkan hal tersebut banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. (Marpaung & Harmain, 2023)

Pelayanan dalam sistem pembuatan paspor merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi kepada masyarakat. Sistem tersebut harus berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Di kantor Imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai masih adanya pengaduan dan keluhan terkait dengan proses pembuatan paspor yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Seperti kejelasan alur prosedur dan persyaratan dokumen-dokumen yang harus dilengkapi pemohon, antrian yang lama dan panjang serta sistem jaringan yang terganggu. (SIMAMORA, A. S. (2022).)

Oleh karena itu pokok bahasan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana sistem pembuatan paspor yang diterapkan pada kantor Imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Dalam penelitian ini terlihat bahwa banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai sulitnya login ke sistem aplikasi yang ada, dimana hanya dibuka satu minggu sekali yaitu pada hari Jumat pukul 18.00 WIB, kemudian antrian yang lama dalam pengurusan permohonan paspor online dan proses pengurusan paspor yang lama. Hal ini dikarenakan tidak semua kalangan masyarakat diperbolehkan mendaftar pembuatan paspor secara langsung pada kantor imigrasi dan hanya diperbolehkan bagi masyarakat yang berusia 50 tahun keatas.

LANDASAN TEORI

Sistem Teknologi

Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Sistem teknologi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang telah dirancang untuk memenuhi fungsi tertentu tanpa input desain manusia lebih lanjut. Sistem teknologi mengubah, menyimpan, mengangkut, atau mengontrol material, energi, dan/atau informasi untuk tujuan tertentu. Sistem yang digunakan dalam pembuatan paspor saat ini menggunakan teknologi seperti aplikasi M-Paspor yang dapat memudahkan proses pembuatan paspor. (Hatta, 2021)

Peningkatan mutu dari teknologi sangatlah penting dimana setiap negara berusaha untuk berinovasi di bidang teknologi untuk meningkatkan citra bangsanya. Perkembangan di bidang Keimigrasian tidak akan lepas dari pengaruh teknologi informasi sehingga tuntutan untuk meningkatkan mutu dan mengikuti setiap perkembangan teknologi informasi adalah suatu hal yang tidak dapat kita kesampingkan. Teknologi bidang Keimigrasian di era yang serba canggih ini menjadi suatu kajian yang menarik, khususnya terhadap fungsinya dalam sistem pembuatan paspor.

Pembuatan Paspor

Cara membuat paspor online dimulai dengan mengunduh aplikasi yang dibutuhkan. Kemudian menyelesaikan input data, dilanjutkan dengan wawancara, dan verifikasi di kantor imigrasi terdekat. Terakhir, menyelesaikan biaya administrasi dan pembuatan paspor elektronik atau e-paspor. Saat ini membuat paspor sudah sangat mudah, tidak seperti dulu yang memiliki persyaratan cukup rumit. Namun terkadang pula ada beberapa masyarakat yang belum memahami cara prosedur membuat paspor, tidak sedikit pula yang berfikir bahwa membuat paspor itu masih dengan menggunakan cara konvensional. Dalam dunia yang serba teknologi seperti sekarang ini, tentu sangatlah dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan. Kualitas berarti bahwa suatu perusahaan harus memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas adalah keadaan dinamis dari produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Defenisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka terhadap hasil teknis, atau hasil yang

diberikan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara langsung melalui aktivitasnya. Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara garis besar dapat dibagi menjadi dua: pelayanan fisik yang diberikan oleh masyarakat, dan pelayanan administratif yang diberikan oleh orang selain anggota organisasi atau negara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dimana penulis mengumpulkan informasi dari fakta-fakta yang terjadi di organisasi kemudian mengolah menjadi kalimat. Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Sumber data yang diperoleh adalah data primer. Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data primer dapat berupa opini, hasil observasi, hasil penelitian baik secara individu maupun secara kelompok. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui observasi ke kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai dan wawancara dengan pimpinan informan langsung kepada pihak yang memahami dan melaksanakan pelayanan publik terhadap pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dengan masalah yang dibahas. Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data dengan baik maka dalam hal ini diperlukan data yang akurat dan sistematis agar hasil yang didapatkan nantinya mampu mendeskripsikan situasi objek yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat. Mengenai tidak semua masyarakat diperbolehkan mendaftar pembuatan paspor secara langsung pada kantor imigrasi dan hanya diperbolehkan bagi masyarakat yang berusia 50 tahun keatas. Keluhan lain yang diadukan masyarakat kepada pihak Customer Care adalah sulitnya login ke sistem aplikasi yang ada, dimana hanya dibuka satu minggu sekali yaitu pada hari Jumat pukul 18.00 WIB. Kemudian keluhan lainnya adalah antrian yang lama dalam pengurusan permohonan paspor online dan proses pengurusan paspor yang lama.

Meskipun dalam penyampaian informasi pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai sudah menggunakan media, ternyata masih ada beberapa masalah terkait

pelayanan keimigrasian, yaitu masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang informasi pelayanan paspor, sehingga sering dijumpai keadaan dimana pemohon datang ke kantor namun tidak membawa berkas yang lengkap, ataupun masih bingung tentang pendaftaran paspor secara online. Pada dasarnya setiap instansi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya adalah dengan memperbaiki kinerja dan selalu melakukan hal-hal yang baru untuk mengembangkan pelayanan yang telah diberikan, instansi perlu memperbaiki pelayanan kepada agar tercapainya profesionalitas kinerja aparatur itu sendiri. Dengan itu aparatur memproses hasil yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja aparatur sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan adanya aplikasi pembuatan paspor ini pemohon bisa dengan mudah mendaftarkan permohonannya tanpa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi dalam melakukan permohonannya dan pemohon juga dapat memilih hari tanggal dan waktu yang dapat disesuaikan dengan pemohon sehingga mempermudah bagi setiap pemohon baik yang mempunyai banyak pekerjaan ataupun yang rumahnya jauh dari Kantor Imigrasi. Aplikasi M-Paspor memang sangat membantu bagi sebagian besar masyarakat tetapi terkadang juga masih terdapat masalah yang muncul dari aplikasi tersebut diantaranya terkadang terjadi error pada saat permohonan atau server error, terkendala jaringan pada pemohon yang ada di daerah yang susah sinyal, terjadi kesalahan saat penginputan di aplikasi dan lainnya. (Haksanggulawan et al., 2023)

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penerapan sistem berupa aplikasi pembuatan paspor online di kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai dinilai kurang baik. Karena melihat berbagai keluhan dari masyarakat mengenai permasalahan sistem pembuatan paspor tersebut. Pada awalnya target utama yang menjadi tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai melalui penggunaan layanan paspor online adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan permohonan pembuatan paspor di Kota Tanjung Balai. Namun, seiring berjalannya waktu pihak *Customer Care* Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai malah mendapat kritikan atas banyaknya masalah yang ditemui saat penggunaan aplikasi pembuatan paspor tersebut.

Pembahasan

Penggunaan teknologi dalam sistem aplikasi seperti M-Paspor yang diterapkan dalam pembuatan paspor pada kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keandalan proses akuntansi dalam sebuah perusahaan. Dalam era digital yang terus berkembang, perusahaan harus mampu mengadopsi dan memanfaatkan kemajuan teknologi terbaru untuk menjaga relevansi dan daya saing

mereka. Perkembangan teknologi yang cepat memberikan organisasi akses terhadap sistem informasi akuntansi yang lebih canggih dan terintegrasi. Perangkat lunak terbaru, analisis data, kecerdasan buatan, teknologi *cloud computing*, dan sistem manajemen basis data adalah contoh teknologi terkini yang dapat meningkatkan efektivitas pengolahan data keuangan dan pelaporan. (Aprilia et al., 2023)

M-Paspor yang diterapkan sebagai sistem pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dibuka pada setiap hari Jumat pada pukul 18.00. Dimana hal inilah yang menimbulkan berbagai masalah keluhan dari masyarakat akibat sistem yang sulit diakses dan proses sistem pembuatan paspor yang lama. Akibat masalah yang sering ditemui tersebut, banyak masyarakat datang langsung ke Kantor Imigrasi namun ditolak akibat aturan yang sudah ditentukan yaitu hanya yang berusia 50 tahun ke atas yang diperkenankan untuk mendaftar langsung ke Kantor Imigrasi dan selebihnya harus mendaftar pembuatan paspor melalui sistem yang disediakan yaitu aplikasi M-Paspor.

Dalam sistem pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, masih terdapat beberapa keluhan masyarakat yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi tersebut. Melalui observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan para pemohon pembuatan paspor salah satu kendala atau keluhan yang di hadapi masyarakat adalah seperti prosedur pelayanan yang kurang jelas, persyaratan yang tidak transparan, banyaknya berkas-berkas yang perlu di verifikasi, antrean yang panjang, sikap petugas yang kurang responsif serta sistem jaringan informasinya yang kadang terganggu dalam pelaksanaan pelayanannya. (Besar et al., 2021)

Kemutakhiran teknologi memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan akurasi laporan keuangan, serta memberikan informasi yang lebih tepat waktu dan akurat bagi pengambilan keputusan. Kinerja sistem aplikasi M-Paspor sangat bergantung pada kemampuan teknis personal yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan dan mengelola sistem tersebut. Karyawan yang terlibat harus memiliki pemahaman mendalam tentang teknologi yang digunakan, termasuk perangkat lunak, hardware, dan konsep-konsep akuntansi yang relevan. Kemampuan teknis personal yang memadai memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan penggunaan sistem, memecahkan masalah yang terkait dengan teknologi, dan menjaga keamanan data keuangan.

Kualitas sistem pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan sudah semakin meningkat dalam hal memberikan pelayanan, namun masih dinilai kurang baik dalam penerapannya. Seperti yang telah diungkapkan oleh masyarakat yang sudah pernah membuat paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.

Meskipun memang harus masih dilakukan perbaikan karena masih sering mengalami kendala-kendala seperti banyaknya keluhan masyarakat dalam hal sarana dan prasarana dalam pelayanan. Permasalahan yang sering terjadi seperti keluhan dalam pembuatan paspor yang susah login ke dalam aplikasi M-Paspor karena pembatasan waktu pendaftaran pada aplikasi tersebut. Tujuan utama dari perbaikan pelayanan tersebut semata-mata untuk mencapai kepuasan pelanggan. Maka, perbaikan kualitas sebisa mungkin dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan sehingga bisa mencapai keberhasilan dan menjamin akan banyak pengunjung jasa keimigrasian.

Oleh karena itu dapat diketahui bahwasanya Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan belum terkelola dengan baik mengenai sistem pembuatan paspor dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan dalam sistem pembuatan paspor sehingga menimbulkan berbagai masalah dan keluhan yang belum teratasi. Permasalahan seperti ini sebaiknya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan kantor tersebut yang sebagaimana seharusnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai dapat dikatakan kurang baik. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat. Mengenai tidak semua masyarakat diperbolehkan mendaftar pembuatan paspor secara langsung pada kantor imigrasi dan hanya diperbolehkan bagi masyarakat yang berusia 50 tahun keatas. Keluhan lain yang diadukan masyarakat kepada pihak Customer Care adalah sulitnya login ke sistem aplikasi yang ada, dimana hanya dibuka satu minggu sekali yaitu pada hari Jumat pukul 18.00 WIB. Kemudian keluhan lainnya adalah antrian yang lama dalam pengurusan permohonan paspor online dan proses pengurusan paspor yang lama. Oleh karena itu dapat disarankan bahwa untuk menambah jadwal pendaftaran M-Paspor, adanya penyampaian informasi penggunaan sistem untuk pembuatan paspor online agar tidak terjadi permasalahan-permasalahan, dan meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor agar proses pembuatan paspor tersebut tidak memerlukan waktu yang cukup lama.

Saran

1. Agar menambah jadwal pendaftaran M-Paspor seperti misalnya 3 sampai 4 kali dalam seminggu dalam waktu beberapa jam, sehingga masyarakat lebih mudah untuk mengakses aplikasi tersebut.

2. Perlu adanya penyampaian informasi penggunaan akses untuk pembuatan paspor online kepada masyarakat agar tidak terjadi permasalahan-permasalahan pada saat penggunaan aplikasi tersebut.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor agar proses pembuatan paspor tersebut tidak memerlukan waktu yang cukup lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Besar, B., Sumber, P., & Manusia, D. (2021). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Online Dalam Mendukung Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Kota Pare-Pare in Supporting Passport Services in the Class Ii. II(1)*, 87–113.
- Haksanggulawan, A., Hajar, I., & Putera, A. (2023). Neraca Neraca. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari*, 1(2), 401–407.
<https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.163%0Ahttps://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/163>
- HASIBUAN, D. M., PANJAITAN, A. M., & SIMATUPANG, Y. A. (2022). *ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM PEMBUATAN PASPOR SECARA ONLINE* (Doctoral dissertation, Universitas Mikroskil).
- Hatta, B. S. (2021). *Equilibrium Point : Jurnal Manajemen dan Bisnis* 34. 4(2), 34–40.
- Irawan, A., Jamlean, M. Z., & Ibrahim, H. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI MERAUKE. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(02), 399-415.
- Marpaung, T. R., & Harmain, H. (2023). *Sistem Pelayanan dan Administrasi Kantor Imigrasi Kelas II Tpi Tanjung Balai Asahan 2023*. 1(2), 33–37.
- Ninda Sherly Anggraini, Cris Kuntadi, R. P. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi, Pengendalian Internal dan Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(3), 28–39.
- PUTRA, B. H. INOVASI TEKNOLOGI PADA PELAYANAN KEIMIGRASIAN KHUSUSNYA DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI DENGAN PENERAPAN SISTEM EPS (EXPRESS PASSPORT SERVICE).
- 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), 422-428.
- Suryani, M., & Yuliani, F. (2020). Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *J-SIKOM*, 1(1).
- Wilsonotomo, W., & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(2), 163-178.