

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN  
PERMOHONAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS  
NON TPI JAKARTA SELATAN DAN KANTOR IMIGRASI  
KELAS I NON TPI BOGOR**

**Rizki Ari Kurniawan Ramadhan<sup>1</sup>, Etin Indrayani<sup>2</sup> & Eko Budi Santoso<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia

\*Corresponding Author: rizki.ari934@gmail.com

**ABSTRACT**

*Good public service is a reflection of good governance. One of the public services provided to the community is the passport application service conducted by the Directorate General of Immigration through Immigration Offices. A passport is a document that must be owned by all citizens to travel to other countries, and with the increasing ease of traveling between countries, there has been a surge in passport applications from year to year. A passport is also no longer an exclusive document owned only by a certain group of people but has become a document that is almost owned by everyone, both from urban and rural communities. This phenomenon encouraged the researcher to examine the quality of passport application services at an Immigration Office using the SERVQUAL analysis, particularly those that serve passport applications from communities dominated by urban and rural populations. The researcher selected the Class I Non-TPI South Jakarta Immigration Office as the research location representing an immigration office that serves applicants mostly from urban communities, and the Class I Non-TPI Bogor Immigration Office representing an immigration office that serves applicants mostly from rural communities. This study uses a qualitative method presented descriptively, resulting in findings that both the South Jakarta Immigration Office and the Bogor Immigration Office have very good service quality but still have several shortcomings, such as the facilities and infrastructure at the South Jakarta Immigration Office that need improvement, especially in terms of parking space and the occurrence of applicant congestion during peak hours, which causes applicants to have to wait longer. Meanwhile, the Bogor Immigration Office needs additional facilities and infrastructure such as entertainment media in the waiting room to help applicants pass the time. Therefore, the researcher formulated strategies using the SOAR analysis in order to identify what needs to be implemented by the Immigration Office in addressing the existing problems. The researcher also provides several suggestions that can be utilized by the Immigration Offices in delivering services, such as developing an online dashboard for queue monitoring, encouraging the public to share positive experiences through social media, establishing cooperation with Mampang Business Park to provide a passport collection counter and additional parking space for the South Jakarta Immigration Office, maintaining and rejuvenating human rights-friendly facilities, providing QR code feedback at each service counter, and using the number of passport services as an indicator for selecting exemplary employees at the Bogor Immigration Office.*

***Keywords: Public Services, SERVQUAL, SOAR***

**PENDAHULUAN**

Pemerintahan yang baik adalah cita-cita seluruh masyarakat di Indonesia. Semua orang sangat memimpikan agar terwujudnya suatu Pemerintahan yang baik di Indonesia. Banyak yang beranggapan dengan terwujudnya Pemerintahan yang baik tersebut, maka setiap orang akan terpenuhi hak-haknya

sebagai Warga Negara dengan maksimal melalui pelayanan publik yang baik, Indonesia akan memiliki pemerintahan yang berkualitas, serta Pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan masyarakatnya (Agus Dwiyanto:2021).

Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakannya, karena pelayanan publik merupakan esensi dari pemerintahan yang baik tersebut. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Didalam pelayanan publik tersebut, Pemerintah memiliki peran sebagai pelayan yang senantiasa memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga pada hakikatnya pemerintah tidak melayani diri sendiri namun juga masyarakat dan pada akhirnya tercipta kondisi yang nyaman dalam segala aspek kemasyarakatan (Ulfa Auliana Haqie, Rifda Eka Nadiyah, and Oktavira Puteri Ariyani,:2020).

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Direktorat Jenderal Imigrasi dibawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Pejabat Imigrasi sebagai pelaksananya, dimana salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk Pelayanan Administratif yaitu pelayanan permohonan paspor bagi Warga Negara Indonesia di Kantor Imigrasi.

Pada era seperti saat ini, perjalanan antar negara amat sangat mudah untuk dilakukan. Dengan semakin mudahnya seseorang melakukan perjalanan antar negara, antusiasme masyarakat dalam melakukan permohonan pasporpun ikut meningkat dengan seiring berjalannya waktu. Berdasarkan data yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Imigrasi diketahui bahwa dalam kurun waktu satu tahun, yaitu pada tahun 2022 Direktorat Jenderal Imigrasi telah menerbitkan 3.444.903 Paspor sedangkan pada tahun 2023 meningkat menjadi 4.619.209 atau meningkat sekitar 34%. Sedangkan pada tahun 2024 kembali meningkat yaitu sebanyak 4.838.581 atau meningkat sekitar 4,79%.

Terdapat beberapa faktor yang dapat menunjang kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan yang baik khususnya dalam hal pelayanan permohonan paspor. Faktor-faktor tersebut dapat dikatakan sebagai Kekuatan yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memberikan suatu pelayanan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah inovasi-inovasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memberikan pelayanan permohonan paspor bagi masyarakat di Kantor Imigrasi. Infrastruktur yang memadai pada Kantor Imigrasi, Para Pejabat Imigrasi yang professional, dan lain sebagainya.

Dalam memeberikan pelayanan permohonan paspor, dibentuknya Kantor Imigrasi memiliki salah satu tujuan yaitu untuk menjangkau Masyarakat agar lebih memudahkan mereka dalam menerima pelayanan permohonan Paspor. Mengingat semakin meningkatnya jumlah permohonan paspor dari tahun ke tahun, mengindikasikan bahwa paspor bukan lagi suatu hal yang eksklusif dan identik untuk Masyarakat menengah keatas saja. Saat ini, seluruh kalangan Masyarakat mulai menyadari seberapa pentingnya paspor, sehingga mendorong Masyarakat untuk berbondong-bondong melakukan permohonan. Baik itu Masyarakat dengan perekonomian menengah keatas maupun menengah kebawah, anak-anak hingga orang dewasa, Masyarakat yang tinggal di perkotaan maupun di pedesaan, dan kelompok Masyarakat lainnya.

Diantara banyaknya Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia, terdapat dua Kantor Imigrasi yang menarik perhatian peneliti, sehingga mendorong peneliti untuk meneliti kedua Kantor Imigrasi tersebut, sebagai lokus penelitian. Peneliti memilih Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor, karena lokasi Kantor Imigrasi Jakarta Selatan yang berada di Pusat Kota, diharapkan dapat mewakili Informan pemohon yang termasuk dalam golongan

*urban society* (Masyarakat urban) sedangkan lokasi Kantor Imigrasi Bogor yang wilayah kerjanya didominasi dengan wilayah Kabupaten Bogor diharapkan dapat mewakili Informan pemohon yang termasuk golongan *rural society*. *Urban Society* sendiri merupakan istilah yang digunakan untuk masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan (Sri Rahayu:2017) sedangkan *rural society* merupakan istilah yang digunakan untuk masyarakat yang tinggal di pedesaan (Bagja Waluya:2012).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka sangat menarik untuk mengamati bagaimana pelaksanaan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor sekaligus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam praktik pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi tersebut, serta menganalisa strategi pelayanan permohonan paspor seperti apa yang sesuai bagi kedua Kantor Imigrasi tersebut. Secara sederhana strategi sering diartikan sebagai suatu cara untuk mencapai tujuan. Dahulu, penggunaan strategi biasanya hanya digunakan dalam hal peperangan, yaitu dikala seorang pimpinan perang mengatur sebuah cara untuk mengalahkan musuhnya. Namun seiring berkembangnya zaman, konsep strategi sering digunakan tidak hanya dalam hal militer namun juga dimanfaatkan oleh berbagai macam organisasi. Baik itu organisasi sosial, bisnis hingga organisasi pemerintahan.

Terdapat beberapa ahli yang mengemukakan pendapatnya mengenai definisi dari strategi, yang diantaranya adalah sebagai berikut: 1) Menurut Stephen K. Marrus, strategi adalah “proses dari seseorang untuk membuat suatu rencana yang memiliki fungsi untuk membantu memfokuskan diri serta untuk membantu mencapai hasil atau tujuan yang telah diharapkan”; 2) Menurut Chandler, strategi adalah “sebuah alat dari organisasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, digunakan untuk keperluan jangka panjang, serta dimanfaatkan untuk pemrioritasan alokasi sumber daya”; 3) Menurut Porter, strategi adalah “sebuah alat bagi organisasi yang fungsinya cukup penting, yaitu untuk memperoleh keunggulan dibandingkan dengan organisasi lainnya”; 4) Menurut Hamel dan Prahalad, strategi adalah “sebuah tindakan yang memiliki sifat *incremental* atau pada tiap-tiap waktu mengalami peningkatan, semuanya tergantung dari sudut pandang yang akan terjadi di masa depan”.

Berdasarkan beberapa pengertian Strategi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi amat diperlukan oleh suatu organisasi termasuk didalam pemerintahan. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memiliki suatu strategi untuk mencapai tujuan dari organisasinya, serta agar organisasi pemerintahannya lebih unggul ketimbang organisasi pemerintahan lainnya. Dalam merumuskan suatu strategi pelayanan terdapat berbagai metode yang dapat dilakukan, dan disesuaikan dengan kebutuhan dari organisasi.

Metode Perencanaan Strategi atau *strategic planning tools* adalah teknik dan model yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan untuk mengetahui dimana pelayanan yang mereka selenggarakan berada, seperti apa pelayanan tersebut dimasa depan dan metrik serta inisiatif utama mana yang harus mereka lacak dan kejar untuk mencapai kondisi pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan target penyelenggara.

Salah satu *strategic planning tools* yang biasa digunakan oleh penyelenggara pelayanan, pemimpin perusahaan hingga peneliti untuk menganalisis sejauh mana pelayanan yang diberikan bagi masyarakat atau *costumer* adalah menggunakan analisis SOAR. Analisis SOAR merupakan analisis yang merupakan pengembangan dari Analisis SWOT. Dengan menggunakan Analisis SOAR alih alih mengidentifikasi Kelemahan (*weakness*), dan Ancaman (*threat*), analisis SOAR mengidentifikasi Kekuatan (*strength*), Kesempatan (*opportunity*), Aspirasi (*aspirations*) dan Hasil (*result*). Berbeda dengan analisis SWOT, analisis SOAR hanya melihat unsur positif sehingga tidak menganalisis kelemahan dan ancaman.

Analisis SOAR lebih menekankan pada kekuatan (*strength*), termasuk bagaimana kekuatan tersebut dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan peluang (*opportunity*) yang ada dimasa depan sehingga dapat dimanfaatkan menjadi faktor pendorong pengembangan bisnis.

Analisis SOAR tidak hanya menganalisis mengenai situasi saja, namun juga membantu penyelenggara pelayanan publik dalam menetapkan tujuan dan target untuk dicapai. Analisis ini memiliki pandangan kemasa depan dan positif tidak seperti SWOT yang menghabiskan 50% waktunya untuk memperbaiki kelemahan dan menangkal ancaman (Rendra Krestyawan:2021). Atas keunggulan tersebut, maka dalam penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan analisis SOAR dalam merumuskan Strategi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan dan Kantor Imigrasi Bogor.

Setelah mengetahui seberapa berkualitaskannya pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan menggunakan metode SERVQUAL, selanjutnya untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, maka perlu dirumuskan suatu strategi yang dapat dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan. Untuk merumuskan strategi tersebut, dapat dilakukan dengan analisis SOAR (*Strenght, Opportunities, Aspiration, Result*).

Analisis SOAR dikembangkan oleh Dr. Jacqueline M. Stravos, dalam jurnal *SOARing Towards Positive Transformation and Change*. Stravos mengatakan bahwa analisis SOAR lahir dengan memanfaatkan *Appreciative Inquiry (AI)*. SOAR memanfaatkan filosofi AI dan menciptakan kerangka kerja strategis yang memungkinkan untuk melihat sisi positif organisasi dari sudut pandang pemangku kepentingan. AI merupakan filosofi perubahan dengan pendekatan 4D (*Discovery, Dream, Design, dan Destiny*) yang membangun sebuah organisasi melalui kekuatan serta inti positif organisasi. AI dimulai dengan mengidentifikasi hal-hal positif dan menghubungkannya dengan cara yang meningkatkan energi, visi, dan tindakan untuk perubahan.

## **METODE**

Agar sebuah penelitian terarah, sebuah desain penelitian harus ditentukan oleh seorang peneliti dalam melakukan suatu penelitian dan menyusunnya dalam sebuah tulisan. Desain penelitian tersebut merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian memiliki tujuan untuk menjadi acuan yang jelas dan terstruktur bagi peneliti dalam melakukan penelitiannya. Menurut Nasution, terdapat beberapa manfaat dari desain penelitian yaitu Desain memberi pegangan yang lebih jelas kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya, Desain dapat menentukan batas-batas penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian, Desain penelitian selain dapat memberikan gambaran yang jelas tentang macam-macam kesulitan yang akan dihadapi dan yang mungkin juga telah dihadapi oleh peneliti lain (Bella Karlina:2015).

Untuk mengetahui desain penelitian, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai pendekatan apa yang akan digunakan pada penelitian ini. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif yang artinya didalam penelitian ini akan lebih menekankan analisa dan disajikan secara deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai data-data dan informasi yang peneliti temukan selama menjalankan Observasi pada lokasi penelitian. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa desain penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif dan disajikan secara deskriptif dengan memiliki sifat induktif.

## PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi, dapat dilakukan menggunakan beberapa metode, yang salah satunya adalah menggunakan metode SERVQUAL dengan memanfaatkan kelima dimensi pelayanan yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti dua Kantor Imigrasi yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dengan karakteristik pemohonnya yang berupa Masyarakat perkotaan, dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor yang rata-rata pemohonnya merupakan Masyarakat rural.

### **Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan**

Dalam menerima layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Selatan, pemohon memiliki harapan atau ekspektasi yang tinggi akan layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Selatan. Ekspektasi atau harapan dapat terbentuk karena para pemohon tersebut mengikuti sosial media yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Jakarta Selatan, terutama pada sosial media Instagram. Hal tersebut menggambarkan Masyarakat perkotaan yang sudah terbiasa hidup berdampingan dengan sosial media. Pengakuan para pemohon tersebut dalam mengikuti sosial media Kantor Imigrasi Jakarta Selatan disampaikan oleh seluruh Informan yang diwawancarai oleh peneliti,

Peneliti mewawancarai informan dari sisi pelaksana pelayanan publik yaitu pejabat dan petugas pada Kantor Imigrasi Jakarta Selatan untuk mengetahui sudut pandang para pelaksana dalam memberikan pelayanan. Adapun informan tersebut terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan yang disebut sebagai informan 1, Kepala Seksi Verifikasi dan Ajudikasi Dokumen Perjalanan yang disebut sebagai informan 2, serta dua orang pejabat Imigrasi yang bertugas sebagai petugas wawancara yang disebut dengan informan 3 dan informan 4.

Selain mewawancarai pelaksana, peneliti juga melakukan wawancara kepada para pemohon paspor di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan yang memiliki karakteristik sebagai masyarakat perkotaan, para pemohon tersebut disebut sebagai informan 5, informan 6, dan informan 7. Informan 5 merupakan seorang Wanita berusia 26 tahun Bernama Priska Agatha Hardiyanti yang berprofesi sebagai ASN disalah satu Kementerian yang bertempat di Wilayah Jakarta Selatan. Informan 6 merupakan seorang pria yang berusia 29 tahun Bernama Bayu Wicaksono yang berprofesi sebagai ASN disalah satu Kementerian yang bertempat di Wilayah Jakarta Selatan. Dan Informan 7 adalah seorang Wanita berusia 30 tahun Bernama Yunishella Purwanty yang berprofesi sebagai karyawan swasta disalah satu Perusahaan di wilayah Jakarta Selatan.

### ***Tangibles* (Tampilan Fisik)**

Berdasarkan sudut pandang pelaksana, sarana dan prasarana yang tersedia pada Kantor Imigrasi Jakarta Selatan dinilai sudah memadai dengan kualitas yang sangat baik. Tidak hanya memiliki sarana, prasarana dan fasilitas bagi pemohon dari masyarakat umum saja, Kantor Imigrasi Jakarta Selatan juga menyediakan fasilitas Khusus bagi para pemohon berkebutuhan khusus atau lebih dikenal sebagai pemohon ramah HAM. Beberapa fasilitas tersebut diantaranya lahan parkir, toilet khusus disabilitas, ruang tunggu khusus disabilitas, disediakannya kursi roda, tongkat kruk, dan lain sebagainya.

Hal tersebut diutarakan oleh para informan yang peneliti wawancarai. Para informan dari sisi pelaksana berpendapat bahwa sarana dan prasarana yang tersedia saat ini sudah cukup dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum dan masyarakat disabilitas. Selain itu, bukti adanya pelayanan ramah HAM bagi pemohon berkebutuhan khusus, adalah dengan diperolehnya penghargaan UPT percontohan ramah HAM tahun 2022 - 2023.

Walaupun seluruh Informan sepakat bahwa Sarana dan Prasarana pada Kantor Imigrasi Jakarta Selatan sudah sangat baik dan lengkap, namun tidak menutup kemungkinan bahwa masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Berdasarkan penuturan para informan, sarana dan prasarana yang memerlukan peningkatan diantaranya adalah Perluasan Lahan Parkir, serta Peningkatan Sarana Prasarana pada ruang tunggu lantai satu, seperti penambahan pendingin ruangan, serta peremajaan sarana dan prasarana pada ruang tunggu lantai satu.

Selain dari aspek sarana-prasarana, penampilan para petugas juga menjadi salah satu aspek yang diperhatikan oleh masyarakat dalam menerima suatu pelayanan. Penampilan petugas dinilai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menerima layanan. Para pelaksana yang bertugas pada Kantor Imigrasi merupakan pegawai negeri sipil di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM yang memiliki aturan dalam berpakaian, oleh karena itu, penampilan dapat dikatakan sebagai cerminan dari suatu organisasi. Semakin baik penampilan para pegawainya, maka akan sebaik pula citra organisasinya.

Pentingnya berpenampilan baik juga disadari oleh para pelaksana di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan. Para pelaksana mengakui bahwa cara berpakaian para pelaksana didasari pada Peraturan yang berlaku. Selain itu, Kepala Kantor Imigrasi juga senantiasa mengingatkan para pegawai untuk menjaga penampilan mereka, khususnya para pegawai yang bertugas sebagai pelaksana pelayanan seperti pada konter informasi dan konter wawancara.

Segala hal yang berkaitan dengan pelayanan tersebut, seperti sarana, prasarana dan fasilitas, serta performa para pegawai, tertuang didalam standar pelayanan. Setiap Kantor Imigrasi dalam menjalankan pelayanan akan merumuskan standar pelayanan, untuk menjaga kualitas layanan yang mereka berikan selama satu tahun kedepan. Dikatakan oleh para pelaksana, bahwa perumusan standar pelayanan tersebut juga dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Selatan. Standar Pelayanan tersebut diatur didalam surat Keputusan kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan Nomor W.10.IMI.IMI.3-UM.01.01-102 TAHUN 2024 tentang penetapan standar pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.

### ***Reliability (Keandalan)***

Berdasarkan wawancara dengan pelaksana pada Kantor Imigrasi Jakarta Selatan, terkait dengan *reliability* atau keandalan, para informan memberikan pendapat bahwa para petugas di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan merupakan para petugas yang profesional dan dapat diandalkan. Para informan menyampaikan bahwa para petugas sebagai pelaksana pelayanan publik sudah menjalankan tugas sesuai dengan SOPAP yang berlaku. Namun walaupun begitu, didalam pelayanan tentu dapat ditemui beberapa kendala. Para informan menyampaikan beragam tanggapan mengenai kendala yang dialami oleh petugas selama melaksanakan pelayanan. Namun walaupun begitu kendala-kendala tersebut tidak pernah terjadi karena faktor internal. Kendala yang terjadi biasanya karena faktor eksternal kantor, seperti matinya sistem pelayanan karena ada gangguan pada kesisteman pusat, pemohon yang hadir tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, maupun kuota *walk-in* yang tiba-tiba membeludak yang menyebabkan terjadinya penumpukan pemohon.

Minimnya kendala yang dihadapi menyebabkan kinerja para petugas menjadi maksimal sehingga keterlambatan dalam hal penerbitan pun hampir tidak pernah terjadi. Menurut para informan, keterlambatan dapat terjadi ketika ada pemohon yang melakukan perubahan data identitas seperti nama, tempat lahir dan tanggal lahir, karena setiap permohonan perubahan tersebut memerlukan penambahan data dukung dan alur karena harus melewati adjudikasi pusat, yang terkadang

memerlukan waktu lebih. Selain itu, keterlambatan dapat terjadi apabila terjadi gangguan kesisteman, namun sejauh ini keterlambatan yang terjadi masih bisa ditoleransi, dan tidak menyebabkan keterlambatan hingga melebihi dari janji pengambilan paspor yang telah ditentukan (empat hari kerja).

Jika keterlambatan terjadi, para petugas akan sesegera mungkin mencari solusinya. Menurut para informan, ketika terjadi kendala yang menyebabkan keterlambatan, maka para petugas akan segera mengidentifikasi penyebab keterlambatan dan sesegera mungkin mencari Solusi dari keterlambatan tersebut. Seperti contoh menghubungi Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian apabila terjadi gangguan kesisteman atau menghubungi Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian apabila terdapat permohonan yang memerlukan proses adjudikasi pusat.

Selain itu apabila keterlambatan terjadi cukup lama, dan berpotensi menimbulkan komplain di masyarakat, maka pihak Kantor Imigrasi Jakarta Selatan akan menghubungi pemohon yang bersangkutan secara pribadi dan melakukan permohonan maaf, serta menawarkan alternatif pelayanan, seperti kompensasi paspor dikirim via pos sehingga pemohon tersebut tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi untuk melakukan pengambilan paspor.

Berdasarkan sudut pandang pelaksana mengenai dimensi *reliability* maka dapat diketahui bahwa para petugas sebagai pelaksana pelayanan publik telah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku, dan menurut informan, Kantor Imigrasi Jakarta Selatan jarang sekali bahkan hampir tidak pernah terjadi kendala dalam hal pelayanan permohonan paspor. Namun apabila terjadi kendala para petugas akan sesegera mungkin mencari solusi untuk menyelesaikan kendala tersebut, dan apabila berpotensi menyebabkan komplain dari masyarakat, maka petugas akan secara personal menghubungi pemohon yang bersangkutan untuk menyampaikan permohonan maaf dan memberikan alternatif solusi kepada pemohon tersebut.

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Para informan menyampaikan bahwa ketika pemohon datang ke Kantor Imigrasi, para pemohon akan disambut oleh petugas *security* untuk ditanyakan keperluannya dalam berkunjung ke Kantor Imigrasi. Selanjutnya, pemohon tersebut akan diantarkan ke mesin anjungan untuk kemudian mengambil nomor antrian. Setelah memperoleh nomor antrian, para pemohon akan diarahkan untuk menunggu di ruang tunggu Lantai satu yang selanjutnya pemohon tersebut akan dipanggil oleh petugas untuk melaksanakan pemeriksaan berkas. Setelah pemeriksaan berkas, para pemohon akan diarahkan menuju ruang tunggu lantai dua, menggunakan lift. Sesampainya di lantai dua, para pemohon akan disambut oleh petugas *security* lantai dua dan diarahkan untuk menunggu di ruang tunggu lantai dua. Kemudian para pemohon tersebut akan dipanggil oleh petugas wawancara melalui *speaker* untuk melakukan pengambilan foto, sidik jari dan wawancara. Setelah seluruh proses selesai, pemohon akan diarahkan untuk kembali ke Kantor Imigrasi setelah empat hari kerja kemudian dalam rangka mengambil paspor yang telah diterbitkan.

Seluruh petugas, selama memberikan pelayanan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Para informan menyampaikan bahwa secara tertulis memang Kantor Imigrasi Jakarta Selatan tidak memiliki standar perilaku yang mengharuskan para petugas untuk melakukan kegiatan tertentu selama melayani. Namun, para petugas senantiasa diberi himbauan secara lisan oleh Kepala Kantor untuk menerapkan budaya 3S “Senyum, Sapa, Salam” dalam memberikan pelayanan.

Para informan menyampaikan bahwa selama melaksanakan pelayanan para pelaksana akan menjaga agar pelayanan tidak mengalami hambatan sama sekali, karena hambatan sekecil apapun dapat menimbulkan hambatan yang lebih besar. Seperti contohnya ketika terdapat pemohon yang tidak kooperatif dalam proses wawancara sehingga menyebabkan proses wawancara berjalan lama, maka akan berpotensi menimbulkan hambatan yang lebih besar, seperti penumpukan pemohon. Oleh karena itu, para informan menyampaikan bahwa hambatan sekecil apapun akan sangat dihindari.

Apabila hambatan terjadi, maka para petugas akan bertindak sigap dalam mengatasi hambatan tersebut. Seperti contoh pada hambatan diatas, apabila terjadi hambatan pada proses wawancara maka pemohon yang bersangkutan akan dialihkan ke petugas yang diberi wewenang menjadi seorang *Supervisor* untuk dilakukan wawancara lebih lanjut di ruangan terpisah dari ruang pelayanan reguler. Hal tersebut bertujuan, agar antrian pelayanan dapat terus berjalan sehingga tidak terjadi penumpukan pemohon.

Namun apabila terjadi hambatan yang tidak bisa diatasi saat itu juga, seperti gangguan kesisteman hingga satu hari penuh, atau ternyata terdapat berkas yang harus dilampirkan oleh pemohon, namun pemohon tersebut tidak dapat melampirkannya di hari yang sama, maka para petugas akan menawarkan pemohon tersebut untuk melakukan *reschedule* di hari berikutnya, tujuannya agar pemohon tidak membuang waktu dengan percuma di Kantor Imigrasi. Atau apabila terjadi hambatan yang menyebabkan terjadinya penumpukan pemohon, maka pimpinan akan mengerahkan seluruh pegawai yang bertugas di ruang cetak paspor (*back office*) untuk membantu para petugas wawancara untuk membuka tambahan konter wawancara.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para informan dari sisi pelaksana diketahui, bahwa secara garis besar, prosedur yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, hanya terdapat beberapa tambahan seperti petugas *security* yang menyambut para pemohon, dan memisahkan ruang tunggu pemeriksaan berkas dengan ruang tunggu wawancara. Para informan juga menyampaikan bahwa para petugas akan meminimalisir terjadinya hambatan, namun apabila terjadi hambatan maka para petugas akan segera mencari solusi dari hambatan tersebut, serta menanggulangnya atas persetujuan atasan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa baik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, maupun Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor, memiliki kualitas pelayanan publik yang sangat baik. Hasil tersebut didapatkan berdasarkan dari wawancara, observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, terhadap informan sesuai dengan ciri khas masing-masing wilayah, lokasi, serta data-data yang ada.

Menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dikemukakan oleh Velerie Zeithaml, Parasuraman, dan Leonard Berry. Kantor Imigrasi Jakarta Selatan memperoleh hasil penilaian pada setiap dimensi dengan penilaian yang sangat baik. Hanya terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai baik yaitu pada sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai baik serta indikator kecepatan yang mendapatkan nilai baik. Para informan memberikan penilaian baik pada sarana dan prasarana karena, minimnya lahan parkir yang tersedia pada Kantor Imigrasi Jakarta Selatan, serta memberikan nilai baik pada indikator kecepatan karena adanya penumpukan pemohon pada jam-jam tertentu yang membuat para informan harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya.

Sementara itu pada Kantor Imigrasi Bogor memperoleh hasil sangat baik pada seluruh atribut. Namun demikian, para informan menyampaikan harapan mereka untuk disediakan fasilitas hiburan pada ruang tunggu pelayanan, mengingat para informan yang didominasi pemohon berusia lanjut yang bukan merupakan pengguna aktif *smart phone* sehingga berharap untuk disediakan media hiburan untuk menghabiskan waktu selama menunggu untuk dilayani.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfaraesy, Ali, Etin Indrayani, and Ahmad Averus Toana. "Development Strategy of SMEs Perca Craft in Bogor City." *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2023).
- Bakker, Felix Ferdin, and Tony Mirwanto. "Kontribusi Peranan Imigrasi Indonesia Dalam Mencegah Dan Memberikan Perlindungan Ham Terhadap Adanya Pekerja Migran Non-Prosedural (PMI-NP) Dari Kejahatan Transnasional." *Journal Of Law And Border Protection* Vol. 3, no. Issue 1 (2021).
- Citra, Andriani. "Penggunaan Media Humas Untuk Mempublikasikan Layanan Pos Payment Pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang." Politeknik Negeri Sriwijaya, 2015.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. "Informasi Pelayanan Keimigrasian," 2021. <https://www.imigrasi.go.id/id/permohonan-paspor-baru-untuk-masyarakat-secara-umum/#1621509160152-8f07b4f5-39f3>.
- . "Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) Nomor IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022 Tentang Penerbitan Baru Dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor." Direktorat Jenderal Imigrasi, 2022.
- . "Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian," 2011.
- Diskominfo Kota Bogor. "Kondisi Geografis Kota Bogor," n.d.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 1st ed. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- EPM (Expert Program Management). "SOAR Analysis Explained." *EPM (Expert Program Management)*, 2020. [https://www.youtube.com/watch?v=d99QTRc\\_GKw](https://www.youtube.com/watch?v=d99QTRc_GKw).
- Grahadyastiti, Rahayu, Hardi Warsono, and Tri Yuningsih. "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang." *Journal Of Public Policy and Management Review* 1, no. 2 (2012). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v1i2.1313>.
- Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka Nadiah, and Oktavira Puteri Ariyani. "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 5, no. 1 (2020): 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>.
- Humas Direktorat Jenderal Imigrasi. "Dirjen Imigrasi Targetkan Seluruh Satker Raih Predikat WBK WBBM Tahun 2021." *Direktorat Jenderal Imigrasi*, 2021. <https://www.imigrasi.go.id/id/2021/02/09/dirjen-imigrasi-targetkan-seluruh-satker-raih-predikat-wbk-wbbm-tahun-2021/>.
- . "MenkumHAM Tetapkan Kenaikan Kelas Empat Kantor Imigrasi." *Direktorat Jenderal Imigrasi*, 2022. <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/26/menkumham-tetapkan-kenaikan-kelas-empat-kantor-imigrasi/#:%7B~%7D:text=Saat>.
- Humas Kantor Imigrasi Bogor. "A Brief History of the Class I Non TPI Bogor Immigration Office," 2020.
- Humas Kantor Imigrasi Jakarta Selatan. "Kantor Imigrasi (KANIM) Kelas I Khusus Non TPI Jakarta

- Selatan.” Kantor Imigrasi Jakarta Selatan, n.d.  
<https://jakarta.kemerkumham.go.id/profil/upt/2718-profil-kanimjksel>.
- . “Profil Kantor.” [kanimjksel.kemerkumham.go.id](https://kanimjksel.kemerkumham.go.id), 2024.  
<https://kanimjksel.kemerkumham.go.id/profil-kantor-2/?csrt=9559385981160887642>.
- . “Sejarah Kantor Imigrasi Jakarta Selatan,” 2021.
- Humas Kantor Wilayah Kemerkumham Sumatera Barat. “Paspur,” 2022.  
<https://sumbar.kemerkumham.go.id/layanan-publik/keimigrasian/layanan-untuk-warga-negara-indonesia/paspur>.
- ID TESIS. “Gambaran Dari Analisis SOAR,” 2018.
- Jamaludin, Adon Nasrullah. *Sosiologi Perkotaan*. Kedua. Bandung: CV Pustaka Setia, 2017.
- Kantor Imigrasi Jakarta Selatan. “Pengisian Data Refleksi Akhir Tahun Capaian Kinerja Tahun 2023 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.” Jakarta, 2023.
- Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta. “Paspur Biasa.” *Humas Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta*, 2021.  
<https://kanimsurakarta.kemerkumham.go.id/pelayanan-publik/wni/paspur-biasa/#:~:text=Paspur>.
- Kanwil Bali. “Direktur Jenderal Imigrasi Silmy Karim Tinjau Layanan Keimigrasian Di Wilayah Bali.” *Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Bali*, 2023.  
<https://bali.kemerkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/5140-direktur-jenderal-imigrasi-silmy-karim-tinjau-layanan-keimigrasian-di-wilayah-bali>.
- Karlina, Bella. “Pengaruh Manajemen Fasilitas Terhadap Mutu Layanan Diklat Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidikan Dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin Dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.” Universitas Pendidikan Indonesia, 2015.
- Kemendikbud. “KBBi Daring,” 2016. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Publik>.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. “Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspur Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspur,” 2022.
- . “Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Khusus Keimigrasian,” no. 1136 (2019).
- . “Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia,” 2019.
- Kementerian Hukum dan HAM. “Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Imigrasi,” 2018.
- Krestyawan, Rendra. “Analisis SOAR Dalam Praktik Dan Aspek Di Sekitarnya.” [manajemen-sdm.com](http://manajemen-sdm.com), 2021.
- Kurnia, Asep, and I Ismoyo. *Undang-Undang Keimigrasian Dalam Sandingan Deskripsi Pasal Per Pasal Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian*. Edited by Charles Christian M. 1st ed. Jakarta: Pohon Cahaya, 2020.
- Lukman, Sampara. *Pusat Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. 1st ed. Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2021.
- Martha, Lidya, and Risky Jordan. “Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 6 (2022).
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indoensia*. Jakarta: Bumi Akasara, 2015.
- Mudau, Tshimangadzo Selina. “Community Engagement In The Online Space.” *KwaZulu-Natal*:

- University Of KwaZulu-Natal, 2023. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-5190-8.ch002>.
- Nashihuddin, Wahid. "SERVQUAL : Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan." *Undip Press*, 2012. <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>.
- Nurbaiti, Shifa. "Strategi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Reputasi Perusahaan." UNIVERITAS PANCASILA, 2021.
- Oxford University Press. "Oxford Learner's Dictionaries." Oxford University, 2023.
- Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," 1985.
- Pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan. "Wawancara." 2024.
- Permatasari, Dwiyani. "Apa Itu Pelayanan Prima?" DJKN, 2022.
- Purwanto, Erwan Agus, Damayani Tyastianti, Andi Taufiq, and Widhi Novianto. *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS (Pelayanan Publik)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016.
- Putri, Destiara Anggita. "Memahami Pengertian Dan Cara Membuat Kerangka Konseptual." *Katadata*, 2022. <https://katadata.co.id/agung/lifestyle/639f7f257acbd/memahami-pengertian-dan-cara-membuat-kerangka-konseptual>.
- Putri, Luthfia Miranda. "Imigrasi Jaksel Raih Penghargaan Pelayanan Disabilitas Terbaik." *Antara Kantor Berita Indonesia*, 2022. <https://www.antaraneews.com/berita/3288387/imigrasi-jaksel-raih-penghargaan-pelayanan-disabilitas-terbaik>.
- Rahayu, Sri. "URBAN SOCIOLOGY." Medium.com, 2017.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Anin Tentrem Mawati, John Perangin-angin, Mori Agustina Refelino, and Yusuf Moch Tojiri. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020. [https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan\\_Publik/2xABEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=Muhammad+Fitri+Rahmadana+et+al.,+Pelayanan+Publik&pg=PA214&printsec=front-cover](https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik/2xABEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=Muhammad+Fitri+Rahmadana+et+al.,+Pelayanan+Publik&pg=PA214&printsec=front-cover).
- Rahmanto, Tony Yuri, Marwan Dianto Arief, Rianto Kurniawan, and Amin Salasa. "Efektifitas Kebijakan Pembentukan Unit Layanan Paspordan Unit Kerja Kantorimigrasi Sebagai Fungsi Pelayanan Dan Pengawasan Keimigrasian Di Indonesia." *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik* 5, no. 2 (2020): 72-98.
- Rahmawati, Dyah Ayu, and Luben Gigih Dewa Nugraha. "Evaluation of the Use of the Electronic Based Public Complaints Application (Halomasbup) in Kediri Regency." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)* 8, no. 2 (2024): 1198-1203. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.6704/http>.
- Ramadani, Muhammad Aulia, and Muhammad Riduansyah Syafari. "Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (Uppd) Kantor Samsat Banjarmasin Ii." *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan* 1, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.20527/jpp.v1i2.2447>.
- Ramseook-Munhurrin, Prabha, Soolakshna D Lukea-Bhiwajee, and Perunjodi Naidoo. "Service Quality In The Public Service." *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH* 3, no. 1 (2010): 37-50.
- Restu. "Pengertian Kerangka Pemikiran: Cara Membuat Dan Contoh." *Gramedia*, 2020. <https://www.gramedia.com/literasi/?s=Pengertian+Kerangka>.
- Rismawati, K. "Gaya Hidup Kaum Urban Semakin Kekinian." *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, n.d.
- Sadhana, Kridawati. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang, 2010.

- Safitri, Ajeng Rahma. "Cara Menggunakan M-Paspor Dari Awal Sampai Akhir, Mudah Dan Cepat!" *Humas Direktorat Jenderal Imigrasi*, 2022. <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/19/cara-menggunakan-m-paspor-dari-awal-sampai-akhir-mudah-dan-cepat/>.
- Sari, M. S., & Zefri, M. "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura." *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 308-15. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/608/583>.
- Sari, Ni Made Dian Pramita. "Gambaran Asuhan Keperawatan Pada Ibu Primigravida Trimester I Dengan Mual Di Puskesmas IV Denpasar Selatan Tahun 2018." Politeknik Kesehatan Denpasar, 2018.
- SELEY, JOHN E. "Introduction : New Direction of Public Services." *Economic Geography* 57, no. 1 (1981): 1-9. <https://doi.org/10.1126/science.ns-15.362.18>.
- Setiawan, Ehta. "Kamus Besar Bahasa Indonesia." *Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa*, 2021. <https://kbbi.web.id/pelayanan>.
- Shrestha, Sajeeb Kumar. "A Review on Service Quality Dimensions." *Ganeshman Darpan* 4, no. 4 (2011).
- Simangunsong, Fernandes. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, and Syaifudin. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. 10th ed. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2019.
- Singh, M R P. "Concept and Nature of Service." In *Marketing of Service*, 1-204, 2011.
- Solihah, Ratnia. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Edited by Haryati and Siti Aisyah. 3rd ed. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019.
- Stavros, Jacqueline, David Cooperrider, and D Lynn Kelley. "Strategic Inquiry Appreciative Intent: Inspiration to SOAR A New Framework for Strategic Planning." *AI Practitioner*, 2003.
- Stavros, Jacqueline M., and Matthew L. Cole. "SOARing Towards Positive Transformation and Change." *The ABAC ODI Visions.Action.Outcome* 1, no. 1 (2013): 10-34.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suryadi, Sebastian. "Penerapan Analisis Soar Dalam Strategi Pengembangan Bisnis Clothing Line Parasite Cloth." Universitas Brawijaya, 2020.
- Syafiie, Inu Kencana. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1999.
- Thaher, Oday M.M. "The Effect Of Service Excellence On Customer Satisfaction," 2017.
- Tim CNN Indonesia. "10 Kota Termahal Di Indonesia, Jakarta Nomor Satu." *CNN Indonesia*, 2022. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20221106115446-277-870116/10-kota-termahal-di-indonesia-jakarta-nomor-satu>.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Waluya, Bagja. "Masyarakat Pedesaan (Rural Community)." *Geografi Desa Kota*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2012.
- Widarini, Falih. "Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2013. <https://doi.org/10.30957/ekosiana.v4i02.30>.
- Winarno, Ronny. "Good Governance Based Public Services" 4, no. 1 (2019): 8-17.

- Yuaningsih, Lilis, Intan Lestari, Mia Armiati, Mita Fatari Ramadhani, and Mochammad Rizal Zulham. "Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung." *DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial* 18, no. 3 (2020).
- Yunita, Lia. *Kualitas Pelayanan Dinas Perizinan Dalam Proses Pendirian Pabrik Kelapa Sawit PT. Sawit Subur Sejahtera (SSS) Kecamatan Longkali Kab. Paser, Kalimantan Timur*. [Http://Eprints.Umm.Ac.Id/Id/Eprint/35901](http://Eprints.Umm.Ac.Id/Id/Eprint/35901). Malang: Universitas Muhamadiyah Malang, 2017.