

## IMPLEMENTASI PENERBITAN PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNG PERAK SURABAYA

**Jani Ajeng Muzdalifah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: [janiajengm16@gmail.com](mailto:janiajengm16@gmail.com)

**Indah Prabawati, S.Sos., M.Si**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: [prabawaiindah@yahoo.co.id](mailto:prabawaiindah@yahoo.co.id)

### Abstrak

Pelayanan umum yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi telah memberikan sebuah pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan dalam bidang keimigrasian di kantor imigrasi. Kantor Imigrasi merupakan kantor yang bergerak di dalam bidang keimigrasian salah satunya memberikan pelayanan pembuatan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang akan pergi keluar negeri. Hasil pengamatan awal, kondisi dilapangan masih di temukan adanya beberapa permasalahan seperti halnya, terlihat antrian pemohon yang terlalu panjang untuk melakukan verifikasi pendaftaran paspor secara online, dikarenakan dalam melakukan verifikasi membutuhkan waktu yang cukup lama. Terlepas dalam hal itu berdasarkan data statistik pada bulan januari 2017 telah menjadi peningkatan jumlah pemohon paspor secara signifikan. Paspor online sangat membantu masyarakat karena dengan adanya Penerbitan Paspor Online masyarakat tidak melakukan banyak antrian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pendaftaran Paspor Secara Online di Kantor imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi kebijakan oleh George C. Edward III, yang terdiri dari empat variabel yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat dalam pelaksanaan implementasinya, sebagai berikut a) komunikasi, pihak kantor imigrasi kelas I tanjung perak surabaya telah memberikan sosialisasi tentang paspor online kepada masyarakat. sosialisasi yang dilakukan yaitu berupa banner yang dipaparkan di depan kantor imigrasi b) sumber daya, masih kurang jumlahnya loket maupun staff yang menangani, telah memberikan informasi yang jelas terhadap masyarakat, dan mengenai fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan paspor online yaitu terdiri dari komputer, barcode scanner, printer, meja, kursi, kamera, fingerprint scanner untuk menunjang kebijakan Paspor Online, namun masih terdapat kendala terhadap jaringan atau koneksi serta kendala yang berupa kurangnya loket untuk verifikasi data dan lahan parkir mobil. c) disposisi, petugas Paspor Online memberikan pemahaman kepada masyarakat, apabila masyarakat belum mengetahui tentang paspor online. d) struktur birokrasi, bentuk tanggung jawab pelaksana Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya berdasarkan SOP IMI-GR.01.01-1383 (Penerbitan Paspor Baru 24/48 Halaman Online Dalam Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT)). Saran yang dapat diberikan kepada Pihak Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya adalah lebih memberikan sosialisasi sehingga masyarakat dapat mengetahui tentang penerbitan paspor online. Untuk mengembangkan kinerja pelayanan, pegawai tetap melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur dan lebih mengutamakan keluhan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam penambahan loket dan memperluas lahan parkir.

**Kata Kunci : Implementasi, Penerbitan, Paspor Online**

### Abstract

Public service that has a certain quality and high value becomes main consideration by public organizations. As time goes by, they use the improvement of government information technology, which is more sophisticated, to serve society. One of them is immigration service in immigration office. Immigration office is an office that serves in immigration sector, and one of the jobs is to make passport for the people who will go abroad. The result of beginning observation shows that there are some problems in the field, as like, long line of the people to verify passport registration via online, that is caused by the long duration is needed to do the verification. In spite of that, according to statistical data

in January 2017, the people who ask for passport increase so significantly. Online passport actually help the people because through the publication of online passport, they do not have to make a long line in the office. The purpose of this research is to describe and analyze the implementation of passport registration via online in class I immigration office of Tanjung Perak Surabaya. This research uses description research with qualitative approach. The research focus used in his research is policy implementation model by George C. Edward III, that consists of four variables, those are : communication, resource, disposition, and bureaucracy structure. The result of this research shows that the implementation of online passport policy in class I immigration office of Tanjung Perak Surabaya gets good response by the society, such as, a) to the society. b) Resource, the less number of facilities and staff who serve, have informed society so clearly, and the facilities have been completed and ready to support online passport policy, but there are some problems in network and connection, also the less of park. c) Disposition, online passport officers have knowledge about society's complain. d) bureaucracy structure, the responsibility of online passport officers in class I immigration office of Tanjung Perak Surabaya is based on SOP IMI-GR.01.01-1383 (publishing a new passport 24/48 online page in an integrated passport service system (SPPT)). The suggestions are class I immigration office of Tanjung Perak Surabaya should be extra to socialize the policy. To develop the service activities, the officers have to work depends on the procedure and more responsive when there are some complains and solve them directly. Besides it, class I immigration office of Tanjung Perak Surabaya should be able to improve the quality of service to the society, especially instruments and infrastructure.

**Key words : Implementation, Publication, Online Passport**

## PENDAHULUAN

Pelayanan umum yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Pelayanan umum adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berjalannya waktu kemajuan teknologi informasi pemerintah memberikan pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pada hal ini salah satunya meliputi pelayanan dalam bidang keimigrasian di kantor imigrasi. Kantor Imigrasi melayani berbagai macam pelayanan salah satunya yaitu pembuatan paspor. Paspor merupakan sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang memiliki wewenang dari suatu negara yang berisi identitas pemilik paspor yang meliputi foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, informasi kebangsaan dan informasi lainnya untuk melakukan perjalanan antar negara dengan jangka waktu yang ditentukan. Paspor biasanya diperlukan saat tiba diperbatasan suatu negara untuk memperlihatkan identitas sebagai warga asing bagi negara yang dikunjungi. Paspor akan di beri stempel (cap) atau

segel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara setempat. Namun di beberapa negara tertentu ada perjanjian tertentu dimana warga dari suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. (<http://www.pasporonline.com/cara-membuat-paspor-secara-online/>, 17 Januari 2017).

Layanan penerbitan paspor secara online terdapat 2 (dua) jenis, antara pra permohonan dan status permohonan. Pra permohonan berfungsi sebagai Penerbitan paspor secara online sedangkan status permohonan berfungsi sebagai untuk melihat informasi kapan pendaftar pembuatan paspor secara online harus datang ke kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya untuk menyerahkan data yang online dengan data yang asli. ([Imigrasi.co.id](http://Imigrasi.co.id), diakses pada 15 Januari 2017). Tujuan dilakukannya terobosan ini adalah untuk meningkatkan kepastian layanan pembuatan paspor kepada masyarakat yang dinilai semakin peka terhadap perlakuan pelayanan dari petugas dan infrastruktur pelayanan baik yang positif maupun negatif. Strategi yang dilakukan untuk melakukan terobosan ini adalah dengan merubah paradigma pelayanan paspor berupa perubahan bisnis proses dalam pelayanannya.

Terdapat empat variabel yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Alasan peneliti memilih model implementasi menurut George C. Edward III, karena setiap variabel pada model implementasi yang di sampaikan pada Edward III, sudah mewakili komponen dalam pelaksanaan Penerbitan Paspor Secara *Online* yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Oleh karena itu, model implementasi yang di tawarkan oleh George C. Edward III, sesuai untuk membahas tentang

## “Implementasi Penerbitan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.”

### METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Implementasi Penerbitan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yaitu dengan wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif model interaktif Miles dan Huberman (1992) yaitu *data collection, data reduction, data display, conclusion drawing and verification*.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di Bidang Keimigrasian khususnya di wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya dalam melaksanakan tugasnya memiliki wilayah kerja yang meliputi 4 (empat) Kabupaten dan sebagian Kota Surabaya yaitu : Kabupaten Gresik, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Tuban, Kabupaten Bojonegoro dan sebagian Kota Surabaya. Model implementasi kebijakan George C. Edward III, mengemukakan bahwa terdapat empat variabel dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yang berkaitan dengan implementasi Penerbitan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya :

#### 1. Komunikasi

proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Terkait dengan implementasi Penerbitan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya, hasil wawancara menunjukkan bahwa penyampaian tentang Paspor Online terhadap kelompok sasaran yang dalam hal ini adalah masyarakat dilakukan melalui sosialisasi.

#### 2. Sumber daya

Sumberdaya merupakan pihak penentu pelaksanaan segala ketentuan atau aturan dalam melaksanakan kebijakan. Pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi Paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yang terlibat yaitu seluruh jajaran khususnya pada sesi informasi dan komunikasi. Terkait dengan jumlah staf yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya terdapat 80 pegawai yang terbagi pada beberapa bagian, sedangkan staf yang memiliki tugas terkait pengurusan paspor online sebanyak 35 orang. Berdasarkan jumlah pegawai diatas dapat diketahui bahwa jumlah tersebut cukup banyak dan dianggap sudah memadai. Akan tetapi

bagi masyarakat jumlah tersebut memang banyak, tetapi masih ada keluhan terkait lamanya pelayanan yang diberikan oleh petugas, dimana petugas dalam memberikan pelayanan kurang cekatan. Meski jumlah pegawai 80 orang dirasa memadai oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya, akan tetapi kinerja yang dimiliki oleh petugas masih tergolong rendah.

Terkait dengan sisi fasilitas atau sumberdaya peralatan yang diperlukan dalam pelaksanaan paspor online yaitu terdiri dari komputer, barcode scanner, printer, meja dan kursi, kamera, fingerprint scanner. Seluruh fasilitas tersebut berada pada kondisi baik dan masih layak digunakan guna menunjang pelaksanaan paspor online di kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

Dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya di dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri, hanya saja dari segi kuantitas sarana dan prasana masih dianggap kurang memadai dan perlu untuk dilengkapi kembali agar efektifitas pembuatan paspor dapat tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan dan kerusakan system.

#### 3. Disposisi

Disposisi merupakan karakteristik yang terdapat dalam pelaksanaan kebijakan. Disposisi adalah watak dan karakteristik implementator yang memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan. Terdapat kode etik dalam pemberian pelayanan pembuatan paspor online dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).

Selama pelaksanaan paspor online ini masyarakat merasa bahwa petugas yang ada memiliki pemahaman yang cukup memadai, hal tersebut terlihat bila ada masyarakat pengguna paspor online melakukan keluhan, maka petugas akan dengan cekatan memberikan pemahaman kepada masyarakat, akan tetapi bila permasalahan tersebut terkait adanya *trouble* maka pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya tidak dapat segera mengatasi karena hal tersebut yang menyelesaikan ada bagian pusat.

Bagi masyarakat adanya paspor online ini sangat membantu khususnya masyarakat Jawa Timur yang ada diluar negeri, sehingga masyarakat Jawa Timur yang ada diluar kota Surabaya atau bahkan luar negeri bila ingin registrasi pembuatan atau memperpanjang paspor tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan suatu struktur yang memiliki tugas untuk

mengimplimentasikan kebijakan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap implimentasi kebijakan. Pada penyelenggaraan paspor online oleh pihak kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya telah terdapat kesesuaian antara struktur dari pelaksana dan pelaksanaan paspor online.

pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Paspor Online yaitu pada bagian Informasi dan Komunikasi. Terkait tanggung jawab pelaksanaan Paspor Online dilakukan berdasarkan SOP Paspor Online. dapat kita ketahui bahwa permintaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya setiap tahunnya mengalami perkembangan yang signifikan, oleh karena itu untuk memuaskan masyarakat yang membuat paspor, tentunya sangat membutuhkan sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung salah satunya seperti tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, teknologi informasi, alat cetak kemudian alat untuk pengambilan foto, dan alat sidik jari. Karena system yang canggih dengan dukungan sarana dan prasarana setiap saat sangat mendukung percepatan proses pengurusan paspor.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Implementasi Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya dapat dilihat dari empat variabel yang mempengaruhi kinerja variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi sesuai dengan model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu : komunikasi, sumber daya, transmisi, struktur organisasi.

Komunikasi dalam implementasi paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. diketahui dari sosialisasi yang dilakukan, dimana sosialisasi yang dilakukan kurang efektif, karena masih banyak masyarakat belum mengetahui program paspor online. Pihak kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya selalu berusaha memberikan arahan terkait mekanisme paspor online, bila masyarakat atau pemohon binggung terkait mekanisme maka dapat langsung ditanyakan kepada petugas. sumber daya, yang terlibat dalam pelaksanaan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya adalah seluruh jajaran pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Terkait dengan jumlah staf yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya terdapat 80 pegawai yang terbagi pada beberapa bagian, sedangkan staf yang memiliki tugas terkait pengurusan paspor online sebanyak 35 orang, jumlahnya memang sudah

memadai tetapi masih banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan lamanya pelayanan yang diberikan petugas, dimana petugas dalam memberikan pelayanan kurang cekatan. Dalam pelaksanaannya terdapat kendala berupa masalah jaringan atau koneksi yang sering *Trouble* dari pusat. Kemudian sarana dan prasarana, seperti lebih memperluas lahan parkir mobil, salah satu penunjang bentuk pelayanan. Disposisi. Disposisi menjelaskan sikap dan komitmen dari pelaksana Paspor Online dalam menjalankan tugas yaitu sesuai dengan kode etik dan selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Struktur birokrasi. Pada penyelenggaraan paspor online oleh pihak kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya telah terdapat kesesuaian antara struktur dari pelaksana dan pelaksanaan paspor online. Pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Paspor Online yaitu pada bagian Informasi dan Komunikasi. Terkait tanggung jawab pelaksanaan Paspor Online dilakukan berdasarkan SOP IMIGR.01.01-1383 (Penerbitan Paspor Baru 24/48 Halaman Online dalam Sistem Pelayanan Paspor Terpadu), begitu pula antara prosedur dan praktik telah sesuai.

### **Saran**

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang antara lain:

1. Pihak Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya seharusnya lebih sering memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mudah memahami prosedur atau mekanisme dalam pengurusan paspor online.
2. Untuk mengembangkan kinerja pelayanan, pegawai juga harus tetap melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur dan lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu, selanjutnya bersifat ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor online.
3. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal sarana dan prasarana, seperti menabuh jumlah loket, memperluas lahan parkir mobil, untuk penunjang bentuk pelayanan.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi Indah Prabawati, S.Sos.,MS, dan dosen penguji Hj. Weni

Rosdiana,S.Sos., M.AP dan M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP.

## DAFTAR PUSTAKA

### Refrensi Buku

- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Andrianto, N. (2007). *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Dwidjowijoto, R. N. (2006). *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Abdul Wahab.2005. Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi KebijaksanaanNegara. Jakarta :Bumi Aksara
- Dwidjowijoto, nugroho Riant. 2006. Kebijakan publik untuk Negara-negara berkembang.Jakarta:Gramedia.
- Wahab, Solichin Abdul. 2005. Analisis Kebijakan (Dari formulasi ke Implementasi KebijakanNegara). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahab, Solichin Abdul. 2014. Analisis Kebijakan (Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012) Metodologi Penelitian Kulaitatif edisi revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Solichin, A., W. (2012). Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyususnan Model-model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

### Refrensi Peraturan

- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Andrianto, N. (2007). *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas melalui e-Government*. Malang: BayumediaPublishing.

Dwidjowijoto, R. N. (2006). *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Abdul Wahab.2005. Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi KebijaksanaanNegara. Jakarta :Bumi Aksara

Dwidjowijoto, nugroho Riant. 2006. Kebijakan publik untuk Negara-negara berkembang.Jakarta:Gramedia.

Wahab, Solichin Abdul. 2005. Analisis Kebijakan (Dari formulasi ke Implementasi KebijakanNegara). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wahab, Solichin Abdul. 2014. Analisis Kebijakan (Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2012) Metodologi Penelitian Kulaitatif edisi revisi. Bandung : PT Remaja Rosda karya Offset.

Solichin, A., W. (2012). Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyususnan Model-model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

### Refrensi Online

- <http://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html>
- <http://www.pasporonline.com/wpcontent/uploads/2014/12/pra-permohonan-paspor-online.jpg>
- <http://www.pasporonline.com/cara-membuat-paspor-secara-online/>
- <https://www.lapor.go.id/topik/153/imigrasi.html>
- <http://tanjungperak.imigrasi.go.id/pelayanan-7-pasporbaru.htm>
- <http://tanjungperak.imigrasi.go.id/skm.html>
- <https://www.cermati.com/artikel/cara-mengurus-perpanjangan-paspor-manual-atau-online>
- <https://attayarizkisaputrat.co.id/2014/10/makalah-teknologi-di-era-globalisasi.html>
- <http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/pp%20nomor%2031%20tahun%202013.pdf>
- <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/19133/SKRIPSI.pdf?sequence=1>