

Analisis Efektivitas Proses Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

Nisrina Qanitah¹

¹Universitas Maritim Raja Ali Haji

Korespondensi penulis: 2105020056@student.umrah.ac.id¹

Abstract. *The analysis of the effectiveness of the passport service process at the Tanjungpinang Class I Immigration Office aims to assess the quality of service to passport applicants. This study identifies various factors that affect the effectiveness of the process, such as process speed, demand satisfaction, and the use of information technology. The method used in this study is a qualitative approach through data collection conducted through literature studies. From the results of the analysis, although the Tanjungpinang Class I Immigration Office has implemented an organized queuing system, there are still several things that hinder the passport making process such as the inadequate number of officers and limited facilities. In addition, the level of complaint satisfaction also varies because there are complaints complaining about long waiting times and lack of information about procedures, while on the other hand, they can access services through online registration and the ease of information technology in doing various things. This study recommends improving personnel services, training in improving customer service, and developing a more efficient information system to speed up the passport making process. Thus, the services of the Tanjungpinang Class I Immigration Office will be more effective according to public expectations.*

Keywords: *Passport, Immigration Office, Service, Quality, Information Technology*

Abstrak. Analisis efektivitas proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan kepada pemohon paspor. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas proses, seperti kecepatan proses, kepuasan pemohon, dan penggunaan teknologi informasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif melalui pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan. Dari hasil analisis, meskipun Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang telah menerapkan sistem antrian yang terorganisasi, masih terdapat beberapa hal yang menghambat proses pembuatan paspor seperti jumlah petugas yang kurang memadai dan keterbatasan fasilitas. Selain itu, tingkat kepuasan pemohon juga bervariasi karena ada pemohon yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi mengenai prosedur, sementara di sisi lain, mereka dapat mengakses layanan melalui pendaftaran online dan kemudahan teknologi informasi dalam melakukan berbagai hal. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan personel layanan, pelatihan dalam peningkatan layanan pelanggan, dan pengembangan sistem informasi yang lebih efisien untuk mempercepat proses pembuatan paspor. Dengan demikian, pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang akan lebih efektif sesuai harapan masyarakat.

Kata kunci: Pasport, Kantor imigrasi, Pelayanan, Kualitas, Teknologi informasi.

1. LATAR BELAKANG

Proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan mobilitas penduduk. Permintaan akan dokumen perjalanan yang bersifat resmi semakin meningkat, sehingga proses tersebut menjadi sangat krusial. Kantor imigrasi yang termasuk dalam instansi pemerintah tersebut kini dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan bermutu. Analisis efektivitas proses pembuatan paspor ini tidak hanya mencakup lamanya waktu penyelesaian aplikasi, tetapi melibatkan parameter lain seperti kepuasan publik, kemudahan akses, dan transparansi sepanjang proses.

Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi bagaimana prosedur yang ada memengaruhi pengalaman pemohon. Kompleksitas dalam prosedur yang panjang biasanya menjadi keluhan umum di antara masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan langkah-langkah untuk menyederhanakan dan mempercepat setiap tahapan yang ada di dalamnya. Hal ini juga dapat bekerja secara efektif di masa depan di mana teknologi informasi akan digunakan untuk pemeliharaan data yang tepat dalam menerapkan sistem dan antrian pemohon. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang juga harus menangani aspek komunikasi dengan masyarakat dengan sangat baik. Beberapa informasi yang jelas, terperinci, dan persyaratan yang mudah diakses, biaya, dan waktu pemrosesan sehingga dapat meminimalkan kebingungan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, analisis efektivitas proses pembuatan paspor tidak hanya terbatas pada hasil akhir tetapi lebih jauh lagi hingga pengalaman keseluruhan pemohon selama proses tersebut.

Faktor eksternal yang dapat memengaruhi efektivitas proses pembuatan paspor juga penting untuk dipertimbangkan. Misalnya, peningkatan jumlah pemohon pada waktu-waktu tertentu sepanjang tahun, seperti menjelang hari raya atau selama musim promosi perjalanan, dapat mengakibatkan antrean dan waktu tunggu yang panjang. Oleh karena itu, analisis ini juga harus mencakup strategi manajemen antrean dan penjadwalan agar kantor imigrasi dapat menyiapkan sumber daya yang cukup untuk menghadapi banjir permohonan. Pengenalan sistem daring untuk pendaftaran dan penjadwalan wawancara berpotensi menjadi solusi inovatif untuk meringankan beban kerja petugas dan meningkatkan kenyamanan pemohon.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang membangun bagi peningkatan efektivitas proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Dengan demikian, dengan menerima masukan dari masyarakat dan melakukan evaluasi secara berkala, kantor imigrasi dapat lebih tanggap terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara luas dan membantu pemerintah dalam menciptakan sistem administrasi yang lebih tanggap dan lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam analisis efektivitas proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang ini adalah studi kepustakaan. Pendekatan ini difokuskan pada pengumpulan dan analisis data sekunder yang berasal dari berbagai sumber literatur, termasuk dokumen resmi, laporan tahunan, artikel ilmiah, buku, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik pembuatan paspor dan pelayanan publik. Studi

kepastakaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami berbagai aspek yang mempengaruhi efektivitas proses pembuatan paspor, seperti kebijakan imigrasi, prosedur yang berlaku, serta praktik terbaik yang diterapkan di instansi lain.

Dalam pelaksanaan studi kepastakaan, peneliti akan melakukan pencarian sistematis terhadap sumber-sumber yang berkaitan dengan proses pembuatan paspor, baik di tingkat nasional maupun internasional. Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan solusi yang mungkin diterapkan untuk meningkatkan efektivitas layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Selain itu, peneliti juga akan membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas proses pembuatan paspor. Dengan menggunakan metode studi kepastakaan ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan pembuatan paspor, serta rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk perbaikan di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis efektivitas proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang merupakan topik yang penting untuk dibahas, mengingat paspor adalah dokumen vital bagi warga negara yang ingin melakukan perjalanan ke luar negeri. Proses pembuatan paspor memerlukan perhatian khusus agar dapat berjalan dengan efisien dan memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks ini, efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dapat dianalisis dari berbagai aspek, termasuk prosedur, sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi. Prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang melibatkan beberapa langkah yang harus diikuti oleh pemohon. Proses ini dimulai dengan pendaftaran yang dapat dilakukan secara online melalui website resmi.

Namun, banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses informasi ini, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah ditetapkan, implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang juga berperan penting dalam efektivitas proses pembuatan paspor. Petugas imigrasi diharapkan untuk memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap pemohon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas sudah bersikap ramah dan cepat tanggap, namun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal pelatihan dan pengembangan keterampilan. Dengan meningkatkan kompetensi petugas, diharapkan pelayanan dapat lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat.

Penggunaan teknologi dalam proses pembuatan paspor juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas. Meskipun pendaftaran online telah diperkenalkan, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakannya. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat. Selain itu, pengembangan aplikasi mobile untuk pembuatan paspor dapat menjadi solusi yang efektif, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat. Kendala yang dihadapi dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang mencakup kurangnya informasi yang jelas dan aksesibilitas yang terbatas.

Banyak pemohon yang merasa bingung dengan prosedur yang ada, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Selain itu, antrian yang panjang di kantor imigrasi juga menjadi masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan, masih ada tantangan yang perlu diatasi. Untuk meningkatkan efektivitas proses pembuatan paspor, beberapa rekomendasi dapat diajukan. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai prosedur pembuatan paspor, baik melalui media sosial maupun kegiatan langsung di masyarakat.

Kedua, pelatihan bagi petugas imigrasi harus ditingkatkan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Ketiga, pengembangan sistem pendaftaran yang lebih user-friendly dan aplikasi mobile dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan dengan lebih mudah. Secara keseluruhan, analisis efektivitas proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa aspek yang telah berjalan dengan baik, masih banyak tantangan yang perlu diatasi. Dengan melakukan perbaikan dalam prosedur, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan memanfaatkan teknologi secara optimal, diharapkan proses pembuatan paspor dapat menjadi lebih efisien dan memenuhi harapan masyarakat. Upaya kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk mencapai tujuan ini, sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi semua pihak.

Analisis efektivitas proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang tidak hanya mencakup aspek prosedur, sumber daya manusia, dan teknologi, tetapi juga melibatkan faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap pengalaman pemohon. Salah satu faktor penting adalah kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen paspor dan prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkannya. Banyak warga yang masih kurang memahami betapa pentingnya paspor sebagai identitas resmi saat melakukan perjalanan internasional. Oleh karena itu, sosialisasi yang lebih luas ⁴ mengenai fungsi dan manfaat paspor perlu dilakukan. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop, atau kampanye informasi

di media sosial yang menjelaskan langkah-langkah pembuatan paspor, dokumen yang diperlukan, serta waktu yang dibutuhkan untuk proses tersebut.

Selain itu, penting untuk memperhatikan aspek kenyamanan dan keamanan dalam proses pembuatan paspor. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang harus memastikan bahwa lingkungan fisik di kantor tersebut nyaman bagi pemohon. Hal ini mencakup penyediaan ruang tunggu yang memadai, fasilitas yang bersih, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Keberadaan petugas keamanan yang ramah dan siap membantu juga dapat meningkatkan rasa aman bagi pemohon. Dengan menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman, diharapkan pemohon dapat merasa lebih tenang dan tidak terbebani saat menjalani proses pembuatan paspor.

Kendala lain yang sering dihadapi oleh pemohon adalah masalah antrian yang panjang. Meskipun pendaftaran online telah diperkenalkan, banyak masyarakat yang masih memilih untuk datang langsung ke kantor imigrasi. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidakpastian mengenai proses online atau kurangnya akses internet di beberapa daerah. Oleh karena itu, perlu ada sistem manajemen antrian yang lebih baik, seperti penggunaan aplikasi untuk memantau antrian secara real-time. Dengan cara ini, pemohon dapat mengetahui waktu tunggu mereka dan merencanakan kunjungan ke kantor imigrasi dengan lebih baik. Selain itu, penambahan jam layanan atau pembukaan loket tambahan pada jam-jam sibuk juga dapat membantu mengurangi antrian.

Dalam konteks pelayanan publik, transparansi juga merupakan aspek yang sangat penting. Pemohon berhak mendapatkan informasi yang jelas mengenai biaya pembuatan paspor, waktu yang dibutuhkan, dan prosedur yang harus diikuti. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang perlu menyediakan informasi ini secara terbuka, baik melalui website resmi, media sosial, maupun papan informasi di kantor. Dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan, masyarakat akan merasa lebih percaya dan nyaman dalam menjalani proses pembuatan paspor.

Selanjutnya, evaluasi berkala terhadap proses pembuatan paspor juga sangat penting. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang perlu melakukan survei kepuasan pemohon secara rutin untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Survei ini dapat dilakukan secara online atau melalui kuesioner yang dibagikan kepada pemohon setelah mereka selesai menjalani proses pembuatan paspor. Dengan mendengarkan masukan dari masyarakat, kantor imigrasi dapat melakukan perbaikan yang diperlukan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pentingnya kolaborasi antara berbagai instansi juga tidak dapat diabaikan. Proses pembuatan paspor sering kali melibatkan beberapa lembaga, seperti kepolisian untuk verifikasi

identitas dan instansi lain yang terkait. Oleh karena itu, perlu ada koordinasi yang baik antara instansi-instansi tersebut agar proses dapat berjalan dengan lancar. Misalnya, pengintegrasian sistem informasi antar lembaga dapat mempercepat proses verifikasi dan mengurangi waktu tunggu bagi pemohon.

Di era digital saat ini, inovasi dalam pelayanan publik menjadi suatu keharusan. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas proses pembuatan paspor. Salah satu contohnya adalah penggunaan sistem biometrik dalam proses pendaftaran dan pengambilan data pemohon. Dengan menggunakan teknologi biometrik, seperti pemindaian sidik jari atau pengenalan wajah, proses verifikasi identitas dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, pengembangan aplikasi mobile yang memungkinkan pemohon untuk mengunggah dokumen secara digital dan memantau status permohonan paspor juga dapat meningkatkan efisiensi.

Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah pelatihan dan pengembangan kapasitas petugas imigrasi. Pelatihan yang berkelanjutan akan membantu petugas untuk tetap update dengan perkembangan terbaru dalam kebijakan imigrasi dan teknologi. Selain itu, pelatihan soft skills, seperti komunikasi dan pelayanan pelanggan, juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pemohon. Dengan petugas yang terlatih dan kompeten, diharapkan pelayanan dapat berjalan lebih baik dan memuaskan.

Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang juga perlu memperhatikan umpan balik dari pemohon setelah mereka mendapatkan paspor. Proses ini dapat dilakukan dengan mengirimkan survei kepuasan melalui email atau pesan singkat, yang memungkinkan pemohon untuk memberikan penilaian terhadap pengalaman mereka. Umpan balik ini sangat berharga untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kantor imigrasi dapat terus beradaptasi dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pemohon di masa mendatang.

Selain itu, penting untuk mengembangkan program edukasi bagi masyarakat mengenai dokumen perjalanan dan pentingnya memiliki paspor. Program ini dapat melibatkan kerjasama dengan sekolah, universitas, dan organisasi masyarakat untuk menyebarkan informasi yang relevan. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya paspor dan prosedur pembuatan, diharapkan akan ada peningkatan jumlah pemohon yang lebih siap dan terinformasi.

Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang juga dapat mempertimbangkan untuk mengadakan acara rutin, seperti "Hari Paspor"⁶, di mana masyarakat dapat datang untuk mendapatkan informasi langsung mengenai pembuatan paspor, serta melakukan pendaftaran

secara langsung dengan bantuan petugas. Acara ini tidak hanya akan meningkatkan kesadaran masyarakat, tetapi juga memberikan kesempatan bagi kantor imigrasi untuk berinteraksi langsung dengan pemohon dan mendengarkan masukan mereka. Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk menciptakan budaya pelayanan yang baik di lingkungan kantor imigrasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai pelayanan yang baik, seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan. Dengan membangun budaya pelayanan yang positif, diharapkan setiap petugas imigrasi dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang juga perlu memperhatikan aspek keberlanjutan dalam proses pembuatan paspor. Dengan meningkatnya jumlah pemohon, penting untuk memastikan bahwa semua langkah yang diambil tidak hanya efisien, tetapi juga ramah lingkungan. Misalnya, penggunaan dokumen digital dan pengurangan penggunaan kertas dalam proses pendaftaran dapat menjadi langkah yang baik untuk mendukung keberlanjutan.

Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang harus siap untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Hal ini mencakup penyesuaian terhadap kebijakan imigrasi yang mungkin berubah seiring waktu, serta peningkatan kapasitas untuk menangani jumlah pemohon yang terus meningkat. Dengan melakukan perencanaan yang matang dan pengembangan sistem yang baik, diharapkan proses pembuatan paspor dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, analisis efektivitas proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang menunjukkan bahwa ada banyak aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan. Dengan melakukan perbaikan dalam prosedur, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memanfaatkan teknologi, dan melibatkan masyarakat dalam proses sosialisasi, diharapkan proses pembuatan paspor dapat menjadi lebih efisien dan memuaskan bagi semua pihak. Upaya kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai instansi terkait sangat penting untuk mencapai tujuan ini, sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi semua pihak.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari analisis efektivitas proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa aspek yang telah berjalan dengan baik, masih banyak tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Prosedur pembuatan paspor yang ada perlu disosialisasikan dengan lebih baik agar masyarakat memahami langkah-langkah yang harus diambil. Sumber daya manusia, dalam hal

ini petugas imigrasi, harus terus dilatih untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Penggunaan teknologi juga menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, seperti dengan pengembangan aplikasi mobile dan sistem manajemen antrian yang lebih baik.

Kendala seperti antrian panjang dan kurangnya informasi yang jelas harus diatasi melalui transparansi dan peningkatan aksesibilitas. Evaluasi berkala terhadap proses pelayanan dan umpan balik dari pemohon sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Selain itu, kolaborasi antara berbagai instansi dan masyarakat juga diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung proses pembuatan paspor yang lebih efisien. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, memenuhi harapan masyarakat, dan berkontribusi pada mobilitas internasional yang lebih lancar bagi warga negara.

DAFTAR REFERENSI

- Arbani, M. F., & Yuza, A. F. (2024). Efektifitas Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mobile Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 1330-1346.
- Nurwahidah H. Taher, Srilian Laxmiwaty Dai, & Mustafa Mansur. (2024). Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(2), 175–190.
- Fitri, F., Nazaki, N., & Yudhanto, S. A. (2023). *Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang* (Doctoral Dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji). http://Repositori.Umrah.Ac.Id/6304/%0ahttp://Repositori.Umrah.Ac.Id/6304/3/Ummidiah_Islamiaty_190565201045_Ilmu_Pemerintahan-Cover.Pdf
- Imelda Margaretha, I. (2024). *Inovasi Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Pekanbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Islamiaty, U., Winarti, N., & Putra, A. (2023). *Efektivitas Pelayanan Aplikasi Mobile Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kota Tanjungpinang*.
- Waruwu, H. Dan B. M. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 43–51. [Http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Publikau8](http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Publikau8)