

KUALITAS PELAYANAN PASPOR JEMPUT BOLA BERBASIS HAM (JEMPOL HAM) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

Dian Anisha Pratiwi¹⁾, Zainal²⁾

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

e-mail: diananishapратиwi@student.uir.ac.id

Abstrak

Pelayanan Paspor jemput bola berbasis HAM (jempol HAM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bertujuan mewujudkan kepedulian dan kemudahan bagi Masyarakat yang sakit namun pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan bagi masyarakat pemohon dikarenakan lambatnya pelayanan yang dilakukan. Pencapaian pelayanan Paspor jemput bola berbasis HAM tidak terlepas dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta faktor hambatan Kualitas Pelayanan Paspor Jemput Bola Berbasis HAM (Jempol HAM) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Pembahasan Kualitas Pelayanan Paspor Jemput Bola Berbasis HAM belum terlaksana dengan maksimal berdasarkan Standar Operasional Prosedur sehingga belum memberikan pencapaian kepuasan terhadap masyarakat. Kesimpulan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor jemput bola berbasis HAM (jempol HAM) belum berlangsung dengan maksimal hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah pegawai khusus pelayanan pemohon, belum adanya angkutan operasional khusus sehingga menghambat pelayanan kelokasi pemohon dan banyaknya persyaratan bila diwakilkan dalam pengurusannya sehingga membingungkan. Saran peneliti yaitu sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menambah jumlah pegawai khusus pelayanan bagi pemohon sakit, menyediakan angkutan operasional khusus dan mempermudah persyaratan bila diwakilkan dalam pengurusan Paspor jemput bola berbasis HAM.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan Publik, Paspor.*

Abstract

The human rights shuttle-based passport collection service at the TPI Pekanbaru Class I Immigration Office aims to provide service and comfort for people who are sick. However, the services provided have not provided satisfaction to the applicant community due to the slow delivery of services. The achievement of a human rights-based football passport service cannot be separated from physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The aim of this research is to identify and determine the factors that hinder the quality of human rights-based passport pick-up services at the TPI Pekanbaru Class I Immigration Office. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Discussion: The quality of human rights-based passport collection services has not been implemented optimally based on standard operating procedures, so community satisfaction has not been achieved. Conclusion: The quality of human rights-based football passport processing services is not yet optimal. This is due to the lack of employees who specialize in serving, the absence of special operational transportation which hampers service to the applicant's location and the many requirements that must be met. represented on the board that it is confusing. The researcher's suggestion is that the TPI Pekanbaru Class I Immigration Office should increase the number of employees who specifically serve sick applicants, provide special operational

transportation and simplify the requirements for representation in processing football pick-up passports based on human rights.

Keywords: *Quality, Public Services, Passport.*

PENDAHULUAN

Fungsi Direktorat jendral imigrasi adalah menyelenggarakan pelayanan publik di bidang keimigrasian. pelayanan keimigrasian merupakan bentuk pelayanan publik, yang mana pelayanan tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat pelayanan keimigrasian yang diberikan untuk warga negara Indonesia adalah permohonan dokumen perjalanan baru berupa paspor atau surat perjalanan laksana paspor (SPLP), serta pengajuan perpanjangan paspor. untuk memperoleh dokumen perjalanan baru maupun melakukan perpanjangan secara resmi, maka warga negara Indonesia harus melakukan pendaftaran permohonan dokumen perjalanan baru maupun perpanjangan dokumen perjalanan di kantor Imigrasi yang terdapat di seluruh wilayah Indonesia. Pelayanan permohonan dokumen perjalanan dikategorikan sebagai pelayanan publik maka dari itu harus dilaksanakan semaksimal mungkin karena Masyarakat Indonesia tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas.

Tetapi kenyataan yang terjadi dilapangan berbeda perilaku aparatur negara dalam melayani Masyarakat masih tergolong rendah menempatkan dirinya untuk dilayani dan bukan untuk melayani (to serve) ada nya keluhan dari Masyarakat terhadap pelayanan di kantor imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru,” pegawai yang sangat kurang ramah, ngomong nya cetus, tidak selayaknya kantor pelayanan umum yang melayani Masyarakat seperti ini, ada juga pegawai yang sibuk nanya nanya masalah pribadi di luar konteks wawancara”. Daftar aplikasi Mpaspor yang tidak sesuai sampai di kantor masih tetap antri, Penulis lansir dari ringkasan ulasan google kantor imigrasi kelas 1 TPI

Pekanbaru. Aparatur sipil negara diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan bagi Masyarakat sebagaimana di dalam Undang- Undang Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Nrgara Pasal 4 huruf “J” berbunyi “memberikan layanan kepada public secra jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun.

Sebagai wujud pelayanan prima yang memudahkan Masyarakat, Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru menciptakan sebuah inovasi pelayanan paspor Jemput bola berbasis HAM (Jempol HAM). Kepala kantor imigrasi (kakanim) kelas 1 TPI Pekanbaru Syahrioma Delavino menyampaikan bahwa layanan Jempol HAM ini merupakan salah satu inovasi pelayanan paspor dari kantor imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasian dan wujudnya kepedulian kami dalam memberikan kemudahan bagi Masyarakat yang sedang dalam keadaan emergency. Layanan jempol HAM ini diberikan bagi kelompok rentan seperti pemohon yang sakit yang tidak dapat datang ke kantor, penyandang disabilitas, dan lansia berumur di atas 65 tahun pemohon dengan kriteria tersebut tidak perlu repot-repot datang ke kantor imigrasi karena petugas yang akan mendatangi tempat pemohon tersebut. layanan Jempol HAM ini tidak hanya bagi Warga Negara Indonesia (WNI) tetapi Warga Negara Asing (WNA) juga di beri kemudahan dalam rangka melakukan perpanjangan izin tinggal keimigrasian.

Aturan pokok terkait inovasi Jempol HAM adalah Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru Nomor: W4.IMI.IMI.1-1011-KP.04.01 Tahun 2021

tentang Pembentukan Tim Efektif untuk Pelayanan Jempol HAM (Jemput Bola Berbasis Hak Asasi Manusia) di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

Inovasi layanan paspor Jempol HAM ini dapat diakses dengan dua cara yaitu:

- a. Permohonan Secara Manual:
 1. Pihak keluarga pemohon yang bisa langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.
 2. Melalui Call Center Whatsap
- b. Permohonan Secara Elektronik.melalui link yang ada di Instagram kanimpekanbaru

Jika dilihat dari latar belakang masalah di atas, terdapat beberapa fenomena yang dapat penulis jabarkan sebagai acuan penelitian, Adapun fenomena tersebut adalah:

1. Pengurusan paspor yang tidak berpedoman pada Hak Asasi Manusia hal ini terbukti dengan beberapa loket pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru yang belum menyediakan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia
2. Masi menyamakan pelayanan bagi Masyarakat normal dan Masyarakat berkebutuhan khusus
3. Penyebaran informasi mengenai layanan Jempol HAM masih sebatas media sosial
4. Belum memadainya dukungan anggaran, sarana prasarana, dalam pelaksanaan layanan Jempol HAM
5. Respon kantor imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru yang masih terkesan lamban memenuhi kebutuhan Masyarakat terhadap layanan Jempol HAM

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Paspor Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru”

STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Pemerintahan

Menurut musanef (dalam Syafiie 2011:7) menyebutkan bahwa ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur – unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam danhubungan antara dinas – dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Menurut Munaf (2015; 47) pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/ Negara.

Bentuk pemerintahan pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan lichbach (dalam Yusri Munaf, 2015; 48) mengatakan banwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu Negara untuk menegaskan kekuasaaannya atas suatu komunikasi politik.

2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Clinton (dalam Wasistiono 2001) penyelenggaraan pemerintahan yang di kreasikan sebagai suatu instrumen daripada kepentingan masyarakat kembali kepada nilai nilai fundamental. Manajemen pemerintahan Indonesia pada abad 21 harus tetap berpegang terhadap nilai nilai fundamental agar tidak kehilangan jadi diri sebagai bangsa yang besar. Berbagai asas, teori dan konsepsi pemikiran yang berlaku pada manajemen secara umum dapat pula digunakan untuk manajemen pemerintahan Indonesia dengan rambu rambu pancasila sebagai nilai fundamental.

Manajemen pemerintahan menurut Rasyid (2000:148) adalah manajemen yang di arahkan agar terlebih dahulu merumuskan hasil apa atau dengan kata lain tujuan apa yang akan dicapai dengan

ruang, peralatan, keahlian, dan tenaga kerja yang kemudian dilaksanakan. Selanjutnya hasil akan di evaluasi untuk menentukan apakah tujuan itu tercapai atau tidak. Manajemen pemerintahan juga menganut prinsip prinsip manajemen pada umumnya yaitu efisiensi, efektivitas, dan inovasi dalam proses penghimpunan dan menggerakkan orang orang, memperoleh dan menggunakan uang, serta mengadakan mempergunakan dan memelihara peralatan demi tercapainya sebuah tujuan.

Menurut Wasistiono (2001:120) ada lima kecenderungan berbicara tentang manajemen pemerintahan itu sendiri yaitu:

- a. Dilihat dari peranan pemerintahan
- b. Dilihat dari visi dan misi
- c. Dilihat dari fungsi organisasi
- d. Dilihat dari fungsi fungsi manajemen
- e. Dilihat dari kepemimpinan

Menurut Terry (2003:16) menyatakan bahwa manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan pelaksanaan atau planning, organizing, aktiviting atau aktifitas dan controlling atau pengawasan yang dimana di masing masing sebuah bidang digunakan baik dalam ilmu pengetahuan maupun keahlian yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha untuk mencapai sebuah sasaran yang telah ditetapkan.

3. Konsep Pelayanan

Menurut Surjadi, (2009:84) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Menurut Sitorus (2009:86) bahwa pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yang meliputi

Kemudahan Keadilan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan, berikut penjelasannya sebagai berikut :

1. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.
2. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
3. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik
4. Kehandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
5. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
6. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan Tjiptono, (2001). Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen .

Lupiyoadi, (2021:891) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71) mengemukakan lima dimensi /indikator yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas pelayanan

dapat dicapai dan berikut lima indikator dalam penelitian ini :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kualitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran.

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru. Dengan Teknik Pengumpulan Data Observasi, Wawancara, dan Dokumensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Jemput Bola Berbasis HAM (Jempol HAM) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru melalui indikator Bukti

Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru belum memberikan pelayanan dengan maksimal dalam penyediaan sarana dan prasarana khususnya angkutan operasional pegawai dalam memberikan pelayanan secara langsung ke tengah masyarakat pemohon paspor sehingga hal ini belum memberikan dampak keberhasilan pelayanan yang cepat dan tepat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Diketahui bahwa penyediaan pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru belum memberikan hasil kinerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai khusus dalam penanganan pelayanan paspor bagi pemohon dalam keadaan emergency sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan dengan Standar Operasional prosedur selama 1 hari penanganan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Diketahui bahwa tanggapan dari terhadap keluhan masyarakat belum adanya solusi yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dalam hal pencapaian pelayanan Paspor jemput bola berbasis HAM (jempol HAM) sehingga masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

4. Jaminan (*Assurance*)

Diketahui bahwa tanggapan terhadap keramah pegawai bahwa pegawai belum semua menerapkan sikap yang ramah bagi pemohon Paspor jemput bola berbasis HAM (jempol HAM) sehingga banyak pemohon yang terkesan enggan bertanya dikarenakan pegawai yang kurang

menunjukkan sikap yang ramah dan kurang memberikan respon.

5. *Empati (empathy)*

Diketahui bahwa tanggapan terhadap sikap prihatin terhadap masyarakat pemohon paspor belum diterapkan sehingga masyarakat pemohon pengurusan paspor jemput bola berbasis HAM belum merasa puas dikarenakan keluhan masyarakat belum adanya solusi dan sikap didalam menanggulangnya keluhan masyarakat pemohon.

6. Kepercayaan

Diketahui bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana diketahi adanya unsur saudara dan kedekatan sehingga mendahulukan penyelesaian pengurusan paspor jemput bola berbasis HAM bagi adanya unsur kedekatan dan keluarga didalam pencapaian penyelesaiannya sehingga hal ini memberikan dampak ketidak puasan yang dirasakan masyarakat pengurus paspor jemput bola berbasis HAM.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi bahwa hambatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru (Studi Pelayanan Paspor jemput bola berbasis HAM (jempol HAM)) diketahui sebagai berikut:

1. Diketahui pelayanan kepeguruan Paspor belum terlaksana dengan maksimal dimana sarana prasaran operasional angkutan pelayanan belum memadai sehingga pencapaian waktu pelayanan yang dilaksanakan tidak tercapai dengan maksimal.
2. Diketahui pelayanan kepeguruan Paspor masih belum tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 1 hari kerja melainkan sampai dengan beberapa hari hal ini dikarenakan belum didukung oleh

kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan.

3. Diketahui pegawai belum memberikan arahan terhadap pemohon sehingga masih ada beberapa pemohon paspor bingung sehingga terlihat pegawai belum tanggap secara luas terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat pemohon.
4. Diketahui kepeguruan Paspor belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan yang kurang baik.
5. Diketahui pegawai belum memberikan perhatian terhadap pemohon pengurusan Paspor terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat kurang respon sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon dan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan masih adanya unsur mengutamakan orang terdekat dan saudara sehingga terkesan tidak memberikan pelayanan kesamarataan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pendaftaran surat perpindahan penduduk di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru melalui indikator Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) diketahui bahwa pelayanan Paspor belum maksimal dimana pencapaian pelayanan masih belum memberikan kepuasan bagi pemohon Paspor dikarenakan belum

- selesai tepat waktu 1 hari kerja, penyediaan angkutan operasional khusus bagi pelayanan paspor pemohon keadaan emergency dan belum terlihat pegawai secara umum memberikan arahan bagi masyarakat pemohon Paspor terkait keluhan dan penyampaian solusi persyaratan dan prosedur yang akan di lalui.
2. Sementara hambatan dalam Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru Dalam Pengurusan Paspor bahwa sarana prasarana terutama angkutan operasional pelayanan paspor bagi pemohon keadaan emergency belum memadai, diketahui jumlah pegawai yang masih kurang pada bagian pelayanan sehingga pegawai terlihat lamban didalam pemberian dan penyelesaian pelayanan bagi masyarakat pemohon paspor keadaan emergency, Pengurusan Paspor belum diselesaikan 1 hari kerja melainkan sampai dengan beberapa hari sehingga pemohon paspor keadaan emergency harus menunggu lama, dan pegawai belum secara menyeluruh tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon Pengurusan Paspor sehingga masih ditemuinya sebagian pemohon kebingungan yang seharusnya pegawai secara khusus dapat memberikan pengarahannya dengan tujuan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Saran

1. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menyediakan sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan angkutan operasional khusus bagi pemohon Pengurusan Paspor keadaan emergency.
2. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan agar pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal.
3. Sebaiknya pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan masyarakat sehingga masyarakat memahami akan prosedur dan persyaratan didalam Pengurusan Paspor.
4. Sebaiknya pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru melakukan kerjasama dalam menunjang pencapaian pelayanan.
5. Sebaiknya pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru memberikan sikap ramah terhadap masyarakat pemohon Paspor sehingga memberikan rasa kenyamanan dan percaya terhadap masyarakat pemohon.
6. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menerapkan standar operasional prosedur Pengurusan Paspor bagi pemohon keadaan emergency penyelesaiannya selama 1 hari kerja namun kenyataannya sampai dengan beberapa hari

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2021. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Rasyid. 2000. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.

Dian Anisha Pratiwi, dkk. Kualitas Pelayanan Paspor Jemput Bola Berbasis Ham (Jempol Ham) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Pekanbaru ...

Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.

Syafiie Inu Kencana. 2011. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung, Mandar Maju.

Terry, George R. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Penerbit Bayumedia Publishing.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.

Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.