

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) DEPOK DITINJAU DARI PERSPEKTIF *DYNAMIC GOVERNANCE*

Dara Indah Puspita
STIA LAN Jakarta
Dara.inusp@gmail.com

ABSTRACT

The passport service is experiencing an increase in applications for passports all the time, of course there are several obstacles in the service. The concept of dynamic governance is a reference in realizing excellent public services in accordance with the needs and expectations of the community. The aim of this research is to determine dynamic capabilities in providing passport services. This research uses a qualitative method with a descriptive approach in the form of observation, interviews and document review. This research method was carried out at the Class I Non TPI Immigration Office (Immigration Checkpoint) Depok. The research results show that the dynamic capabilities of the Depok Class I Non TPI Immigration Office (Immigration Checkpoint) in providing passport services are sufficient to produce various service changes which have an impact on improving the quality of passport services to be better in the eyes of the public. Dynamic capabilities are well established because human resources have made efforts to provide passport services that prioritize passport applicant satisfaction by conducting the IKM-IPK Independent Survey and the innovations carried out have supported the activities of providing passport services

Keywords: *Passport Services, Dynamic Capabilities, Dynamic Government*

ABSTRAK

Pelayanan paspor yang setiap saat mengalami peningkatan dalam permohonan pembuatan paspor tentu terdapat beberapa kendala dalam pelayanan. Konsep *dynamic governance* menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kapabilitas dinamis dalam penyelenggaraan pelayanan paspor. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif berupa observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Metode penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Depok dalam penyelenggaraan pelayanan paspor sudah cukup menghasilkan berbagai perubahan pelayanan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan paspor menjadi menjadi lebih baik di mata masyarakat. Kapabilitas dinamis terjalin baik karena SDM yang sudah melakukan upaya penyelenggaraan pelayanan paspor yang mengutamakan kepuasan pemohon paspor dengan melakukan menyelenggarakan Survei Mandiri IKM-IPK dan inovasi-inovasi yang dilakukan telah menunjang kegiatan penyelenggaraan pelayanan paspor

Kata Kunci: Pelayanan Paspor, Kapabilitas Dinamis, Pemerintahan Dinamis

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat dan tepat mencerminkan harapan individu untuk mendapatkan solusi atau layanan dengan efisien. Ini membantu menghemat waktu dan usaha, meningkatkan kepuasan, serta memfasilitasi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan yang baik juga mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dalam memberikan pelayanan, aparatur harus lebih produktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai intansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan dan mencapai tujuan jangka panjang reformasi birokrasi Indonesia. Terkait dengan pelayanan paspor masih ditemukan banyak permasalahan seperti prosedur pelayanan yang kurang jelas, persyaratan yang tidak transparan, banyaknya berkas-berkas yang perlu di verifikasi, antrean yang panjang, sikap petugas yang kurang responsif serta sistem jaringan informasinya yang kadang terganggu dalam pelaksanaan pelayanannya. Selain itu juga ada malpraktek atau kesalahan administrasi yang ditemukan di lapangan di salah satu Kantor Imigrasi Kelas I Kota Padang. Terdapat juga permasalahan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tayyib (2015) ditemukan adanya keterlibatan calo pembuat paspor, dan juga tidak ada ketegasan dari pegawai/petugas, karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering di dahulukan dalam pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah di atur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga/kerabat dan disinilah faktor lemah petugas dalam pengawasan pelayanan. Tentu saja ini menyebabkan pelayanan menjadi tidak prima. Kemudian di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Bengkalis dalam penelitian yang dilakukan oleh Khairuni (2019), masih terdapat permasalahan terkait waktu penyelesaian paspor yang tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya karena dalam proses pembuatan paspor terkadang mengalami keterlambatan dalam penerbitannya yang seharusnya bisa selesai kurang dari 5 hari menjadi lebih dari 1 minggu pengurusan, petugas tidak bersikap ramah kepada masyarakat dalam melayani, seperti ada kesan “membentak” permohonan paspor ketika ada dokumen yang tidak lengkap atau menyuruh pemohon paspor untuk bertanya ke bagian informasi sehubungan dengan kekurangan dokumen yang dimaksud. Secara umum pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Bengkalis, seperti lebih mendahulukan kekeluargaan dari pada masyarakat biasa yang jadi pemohon pembuatan paspor.

Dalam melaksanakan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, tentu saja terdapat masalah-masalah yang ditimbulkan di lapangan, seperti masalah Sistem *Biometric Matching System* (BMS) pada aplikasi SIMKIM 2.0 kadang agak lambat, kurang maksimalnya kinerja perangkat pendukung, seperti komputer, printer, dan *scanner* untuk pelayanan, maraknya calo, dan permasalahan akun fiktif dalam penerapan antrian paspor *online*, yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal.



Grafik 1 Grafik Penerbitan Paspor

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

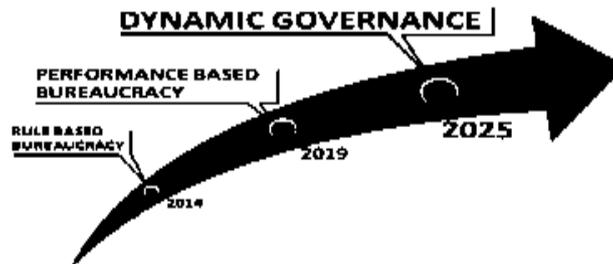
Berdasarkan grafik, penerbitan paspor pada bulan Januari sampai Februari mengalami peningkatan yang cukup tinggi, namun mengalami penurunan di bulan Maret. Ini menunjukkan bahwa cakupan pelayanan akan semakin terus bertambah di setiap bulannya karena tingginya minat masyarakat untuk memiliki *e-paspor* saat ini dapat dilihat dari jumlah permohonan paspor yang diajukan oleh masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan paspor merujuk pada tata kelola kemampuan yang dinamis di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

KAJIAN LITERATUR

Dynamic governance sebagaimana disampaikan oleh Neo, Boon, and Chen (2007) menjelaskan, “*dynamic governance is the key to success in a world undergoing accelerating globalization and unrelenting technological advancement*”. Tata kelola pemerintahan yang dinamis menjadi sebuah kunci sukses sejalan dengan akselerasi terhadap globalisasi dan kemajuan teknologi yang tidak ada hentinya dari waktu ke waktu. Setiap peraturan yang dibuat oleh pemerintah merupakan suatu pilihan yang mencerminkan nilai dan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah. Kedua elemen pokok di atas ditopang oleh *able people and agile processes* (orang yang berkemampuan dan dilakukan dengan proses yang baik), serta dipengaruhi oleh *future uncertainties and external practise* (ketidakpastian masa mendatang dan praktek/kebiasaan negara atau organisasi lain).

Konsep *dynamic governance* sebagaimana merupakan kombinasi antara kapabilitas yang dimiliki pemerintah dengan budaya. Budaya tersebut lebih cenderung kepada hal yang berupa keyakinan serta nilai yang dimiliki oleh masing-masing kelompok. Hal tersebut merupakan akumulasi dari berbagai pengalaman bersama masyarakat yang didasarkan pada sejarah yang terjadi di masyarakat sehingga menciptakan suatu wujud tatanan nilai kehidupan di masyarakat.



Gambar 1 Dynamic Governance

Sumber: Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi

Konsep *dynamic governance* menjadi kebutuhan untuk diterapkan pada setiap instansi pemerintah. Dalam tujuan jangka panjang reformasi birokrasi Indonesia, diharapkan proses tata kelola dalam segala aktivitas pemerintah dan birokrasi pada setiap instansi pemerintah yang akan mengarah pada *performance based bureaucracy* pada tahun 2019 dan menuju pada tata kelola pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) pada tahun 2025 mendatang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini dipilih karena metode kualitatif dianggap lebih bisa dan mudah menyesuaikan apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Metode ini menyajikan hakekat hubungan antara peneliti dan informan secara langsung dan metode ini lebih peka. Data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri dilapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menguraikan hasil penelitian dan pembahasan sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian, yakni bagaimana penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok ditinjau dari perspektif *dynamic governance* dalam kapabilitas dinamis. *Dynamic governance* pada dasarnya menekankan pada dua komponen utama, yaitu kapabilitas dinamis (*dynamic capabilities*) dan budaya organisasi (*institutional cultures*) milik Neo dan Chen (2007).

1. Kapabilitas Dinamis

Kapabilitas dalam *dynamic governance* sebagai sikap, pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya organisasi yang digunakan untuk memahami dan melaksanakan tugas yang dikoordinasikan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Yang paling utama dalam kapabilitas *dynamic governance* adalah kemampuan pemimpin, yaitu pemimpin yang memiliki kemampuan dan pengaruh yang besar untuk menggerakkan bawahan maupun *stakeholder* lainnya untuk melakukan perubahan. Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara, data, dan observasi bahwa kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam inovasi pelayanan untuk mengantisipasi perkembangan di masyarakat, dan kerjasama dengan pemohon paspor mendorong pelayanan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan.

a. *Thinking ahead* (Berpikir ke Depan)

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan *thinking ahead* terkait dengan kemampuan pegawai memahami perkembangan pada penyelenggaraan pelayanan paspor

telah sesuai. Hal tersebut terlihat dari kemampuan SDM dalam penggunaan teknologi pada pelayanan paspor dan inovasi yang dilakukan mempermudah pemberian informasi dan pelayanan pembuatan paspor. Pengelolaan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan upaya kebijaksanaan terhadap sumber daya manusia yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Upaya tersebut guna untuk terus mempertahankan kualitas sumber daya manusia yang ada agar dapat melaksanakan pelayanan dengan baik. Terdapat inovasi pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan paspor yaitu percepatan paspor sebagai bentuk layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam *dynamic governance* dapat diartikan berkaitan dengan pengembangan kapasitas organisasi yang bertanggungjawab atas publik. Peningkatan kapasitas organisasi akan membuat pelayanan publik menjadi lebih berkembang, efektif, efisien, dan responsif pada kebutuhan masyarakat. Saat ini, inovasi layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok bukan hanya datang langsung, namun dapat *booking* tanggal kedatangan di aplikasi M-Paspor dan *website*. Dengan begitu, masyarakat juga mudah memberikan penilaian terhadap pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Laporan penilaian secara transparansi di *website* Imigrasi Depok dapat melihat nilai kepuasan masyarakat, yang akan bisa membuat pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok menjaga kualitasnya.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok menuju predikat WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) dan mempertahankan predikat WBK (wilayah bebas korupsi). Interpretasi jujur dan setia bagi pegawai yang perlu pengawasan sehingga pemasangan banner di kawasan Kantor Imigrasi diperlukan agar bisa menjadi pengingat bagi pegawai maupun masyarakat sebagai pemohon paspor agar penyelenggaraan pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok terus mempertahankan pelayanan yang bersih dan bebas korupsi.

Pelayanan berbasis aplikasi dengan adanya aplikasi M-Paspor ataupun *website* Kantor Imigrasi setempat yang menghubungkan langsung masyarakat kepada Kantor Imigrasi, upaya pemerintah dalam mendorong digitalisasi agar penyelenggaraan pelayanan paspor dalam pemberian informasi dan pengajuan permohonan memudahkan masyarakat yang tentunya memenuhi standar pelayanan prima. Berdasarkan data hasil survei kepuasan pelanggan dan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan paspor telah memenuhi kepuasan pelanggan.

Tabel 1 Inovasi Pelayanan dalam *Thinking Ahead*

No	Inovasi Pelayanan	Tujuan Pengembangan
1	E-Book SOP Digital	Mempermudah masyarakat mendapat informasi mengenai standar layanan yang ditetapkan
2	Animasi DIWAI Anjungan Informasi Mandiri Sistem Kepegawaian)	Mempermudah pegawai dalam menerima layanan kepegawaian untuk peningkatan kualitas SDM
3	Whatsapp Gateway	Pemohon Paspor dapat memantau progress produksi paspor miliknya secara realtime
4	Sistem Kekurangan Berkas	Mempermudah pemohon melengkapi berkas dengan mengirimkan pesan via Whatsapp
5	Pelayanan di Jam Istirahat	Memberikan Ekstra Layanan secara penuh dari jam 08.00 s/d 16.00
6	PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	Mempermudah masyarakat langsung menuju loket yang dituju
7	SMS Notification Paspor	Memberikan informasi bagi seluruh pemohon paspor saat paspornya telah selesai dan dapat segera diambil, menjadi bentuk sebuah pengingat untuk para pemohon
8	Customer Digital	Memberikan kemudahan masyarakat dalam bertanya dan memperoleh informasi keimigrasian dengan praktis dan cepat
9	Layanan Eazy Passport	Mempermudah layanana permohonan paspor bisa dimana saja

Sumber: Website Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

b. *Thinking Again* (Mengkaji Ulang)

Kemampuan *thinking again* mendorong Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI dalam mengevaluasi dan mengidentifikasi perubahan kebijakan yang telah ditetapkan yang kurang efektif sehingga dapat memperoleh hasil dan kualitas yang semakin lebih baik. Perubahan data yang dikoordinasikan dengan Disdukcapil dan inovasi *website* juga merupakan usaha Instansi dalam pengkajian ulang.

Adanya kejelasan aturan perundang-undangan, adanya standar pelayanan, serta dampak dari kepemilikan dokumen surat perjalanan yang menjadikan kondisi masyarakat menjadi stabil. Rencana dan tujuan jangka panjang yang terdapat akan dicapai berkaitan dengan tujuan manajemen perubahan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, yaitu terwujudnya perubahan secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja guna mencapai tatalaksana kerja yang ideal dalam penyelenggaraan pelayanan paspor dengan lebih praktis dan lebih cepat yaitu persyaratan yang semakin ringkas dan pelayanan online yang lebih memudahkan masyarakat, dan tetap mengacu pada ideologi Pancasila.

Tabel 2 Inovasi Kebijakan *Thinking Again*

No	Inovasi Kebijakan	Tujuan
1	Perubahan data pemohon dalam <i>e-ktip</i> , kartu keluarga, dan akta kelahiran dapat dilakukan secara langsung dengan berkoordinasi dengan disdukcapil Kota Depok	Untuk menunjang percepatan pelayanan permohonan paspor

Sumber: Website Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

c. *Thinking Across* (Kemampuan Adopsi)

Kemampuan berpikir lintas batas yang dimaksud adalah kemampuan dalam menyeberangi batasan untuk mempelajari pengalaman pihak lain, upaya adopsi dari instansi lain, kemudian mengkombinasi dan menginovasi sesuai kebutuhan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Tabel 3 Kegiatan Kunjungan pada *Thinking Across*

No	Kunjungan/Kunjungan	Waktu Kunjungan	Kegiatan Kunjungan
1	Kedatangan dari Kantor Imigrasi Sukabumi ke Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok	25 Juli 2023	Pengenalan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI kepada Kantor Imigrasi Sukabumi, informasi yang dibutuhkan terkait fasilitas yang ada dalam pelayanan paspor.
2	Kedatangan dari BPN Kota Depok ke Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok	30 Maret 2023	Pengenalan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI kepada BPN Kota Depok. Informasi yang dibutuhkan terkait sumber daya yang melayani dalam pelayanan paspor.
3	Kunjungan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok ke Kepolisian Resort Metro Depok	5 April 2023	Informasi yang dibutuhkan terkait fasilitas dalam pelayanan yang diberikan di Kepolisian Resort Metro Depok
4	Kedatangan dari Kantor Imigrasi Jakarta Pusat ke Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok	8 Desember 2023	Pengenalan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI kepada BPN Kota Depok. Informasi yang dibutuhkan terkait fasilitas dan alur pelayanan yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI kepada BPN Kota Depok.

Sumber: Website Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

Sintesis Pemecahan Masalah

Pasca melakukan evaluasi melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen terhadap penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, ditinjau dari perspektif *dynamic governance* memiliki beberapa sintesis pemecahan masalah berdasarkan data yang penulis peroleh selama penelitian. Berikut adalah uraian sintesis pemecahan masalah yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok ditinjau dari perspektif *dynamic governance*:

1. Diperlukan banner lebih banyak dikarenakan banner untuk informasi layanan aduan terkait praktik korupsi dalam upaya pencegahan dengan mengingatkan pengunjung maupun pegawai Kantor Imigrasi Non TPI Depok.
2. *Thinking Again* (berpikir ulang), dikarenakan diperlukan evaluasi yang lebih sering dibanding sebelumnya, yang mana masih ada *human error*, maka seharusnya tiap apel juga diperlukan evaluasi ulang mengenai masalah di minggu sebelumnya.
3. Perbaiki sarana dan prasarana, salah satunya tidak tersedianya lahan parkir di Kantor Imigrasi.

PENUTUP

1. Kapabilitas dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dalam penyelenggaraan pelayanan paspor cukup mampu menghasilkan berbagai perubahan pelayanan paspor yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan paspor menjadi lebih baik dimata masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa hal yang kurang dalam penerapannya dalam proses pola pikir kapabilitas dinamis tersebut, terutama dalam mengevaluasi kebijakan yang masih sedikit dan masih kurang rutin jadwal evaluasi kantor imigrasi. Kemampuan tata kelola Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok sudah cukup memiliki kemampuan yang dinamis sesuai dengan tujuan jangka panjang reformasi birokrasi Indonesia karena inovasi-inovasi yang dilakukan telah menunjang kegiatan penyelenggaraan pelayanan paspor, upaya yang dilakukan memberikan dampak positif bukan hanya bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, namun juga bagi masyarakat untuk mempermudah dalam permohonan paspor dan layanan aduan ke Kantor Imigrasi. Upaya penyelenggaraan pelayanan paspor yang mengutamakan kepuasan pemohon paspor dengan melakukan menyelenggarakan Survei Mandiri IKM-IPK dan diharapkan dengan adanya penilaian dari masyarakat ini bertujuan untuk meninjau kepuasan masyarakat pada layanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Pada elemen ini, terdapat tiga aspek yang meliputi, yaitu: *thinking ahead* (berpikir ke depan), *thinking again* (mengkaji ulang), dan *thinking across* (belajar dari pengalaman negara/organisasi lain).
2. Secara umum, penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok sudah berjalan semestinya, karena perkembangan teknologi membuat pelayanan maupun layanan aduan lebih mudah. Pada Tahun 2011 terbitlah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yang belum serta merta diimbangi dengan penyelenggaraan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok sudah terhadap kebijakan tersebut, masih ditemukan beberapa kekurangan yang perlu dibenahi kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka berupa Buku

- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian Dan Penilaian Program* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, B. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Group.
- Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Serving Not Steering*. United States: Florence Production Ltd
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kasim, A. (2015). *Merekonstruksikan Indonesia* (1st ed.). Jakarta: Penerbit Kompas
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (p. 254). Bandung: Pustaka Setia
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007). *Dynamic Governance: Embedding Culture, Capabilities and Change in Singapore* (2nd ed.). Singapura: World Scientific Publishing Co.

Pustaka berupa Jurnal Ilmiah

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Andhika, L. R. (2017). Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 87–102.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3318>
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Mitra, B. (2016). Membumikan Dynamic Governance dalam Meningkatkan Profesionalisme Manajemen Penyelenggaraan Haji. *Journal Of Public Sector Innovations*, 1(1)23-28
- Pajri, E. H. (2018). Analisis Dampak pelayanan Publik Dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi Tentang Kapabilitas Dinamika Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor). *Jurnal Administrasi Negara, UNAIR*, 2(1), 22–30.

- Supriadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI* 3(1).
- Winarni, L. N., Dewi, C. I. D. L., Raka, A. A. G., & Widanti, N. P. T. (2021). The Legal Politic in Countermeasure the Crime in Funding and Management of Disaster Assistance. *Sociological Jurisprudence Journal*, 4(1), 31–38. <https://doi.org/10.22225/scj.4.1.2265.31-38>

Peraturan

- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Laksana Perjalanan Paspor.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Publikasi

- Gau, M. (2020). *Dynamic Governance in The Establishment Of Licensing Buildings In The Capital Investment and Integrated Service Of One Door Makassar City*.
- Khairuni, K. (2019). *Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis*.
- Lukman, Asep (2017) *Strategi Dynamic Governance Dalam Pemerintahan Provinsi Jawa Barat*.
- Tahir, M. M., & Nahrudin, Z. (2017). *Kapabilitas Dynamic Governance Dalam Optimalisasi Pengelolaan Lahan Terbuka Hijau Di Kota Makassar*. *CosmoGov*, 3(1).
- Tayyib, M. (2015). *Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Akbar*, M. (2018). *Dynamic Governance Presentation Makassar*
- Vinadita, U. (2016). *Pelayanan Pembuatan Paspor Sebagai Dokumen Perjalanan Lintas Negara Di Kantor Imigrasi Kelas I Padang*.
- Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). *Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*. 4(1), 43–51.

Pustaka berupa Situs Web

- Laporan kinerja instansi pemerintah LKJIP tahun 2023. [https://depok.imigrasi.go.id/wpcontent/uploads/2024/03/Laporan Kinerja Instansi Pemerintah LKjIP Tahun 2023.pdf](https://depok.imigrasi.go.id/wpcontent/uploads/2024/03/Laporan_Kinerja_Instansi_Pemerintah_LKjIP_Tahun_2023.pdf)