

KEBIJAKAN PENINGKATAN PNPB DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEIMIGRASIAN

Raden Natanegara Kartika Purnama,¹ Muhammad Arief Adillah,² Cahyoko Edi Tando³
Balitbang Hukum dan HAM, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I,
Jakarta, Indonesia¹, Politeknik Imigrasi, Depok, Indonesia²,
Politeknik Ilmu Pemasaran, Depok, Indonesia³
Email: cahyoyoko7@gmail.com

Diserahkan: 06-02-2023; Diterima: 27-03-2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2023.V17.69-80>

ABSTRACT

One of the non-tax revenues in Indonesia is generated by services at Immigration Sector which is currently showing significant changes and activities. Public services provided to all citizens must be excellent and in line with the needs of the community itself. This study used a Systematic Literature Review (SLR) with PRISMA Method which also searched for articles using Scopus and ScienceDirect database because those have good reputable nationally and internationally by academics. The study resulted in 2 (two) policies in Immigration through analysis of the results of the search for the article. The first is to improve developing immigration services and the latest innovations from digital Immigration and to promote a humanist approach and accountability for its services and ease of access given. Moreover, monopoly on human resources at Immigration is currently carried out in vital cooperation due to national security and state policy especially related to intelligence analysis. Meanwhile, cooperation with other parties is limited to providing space, education in terms of increasing human resources, and cooperation to exchange information with certain parties. The conclusion of this study led to 2 research results, which are policies to improve services and policies to strengthen immigration. The suggestions for future research are in-depth field research using qualitative or quantitative method on immigration agencies and other contributive factors to state revenue.

Keywords: excellent service; human resources; immigration; public service

ABSTRAK

Salah satu PNPB di Indonesia dihasilkan oleh pelayanan di Bidang Keimigrasian yang saat ini menunjukkan perubahan dan kegiatan yang cukup signifikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada seluruh warga negara harus prima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Penelitian ini menggunakan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan Metode PRISMA yang juga mencari artikel menggunakan database Scopus dan ScienceDirect karena memiliki reputasi yang baik secara nasional dan internasional oleh akademisi. Kajian tersebut menghasilkan 2 (dua) kebijakan di bidang Keimigrasian melalui analisis hasil penelusuran pasal tersebut. Yang pertama adalah meningkatkan perkembangan layanan keimigrasian dan inovasi terbaru dari Imigrasi digital serta mengedepankan pendekatan humanis dan akuntabilitas pelayanan serta kemudahan akses yang diberikan. Apalagi, monopoli sumber daya manusia di Keimigrasian saat ini dilakukan dalam kerjasama yang vital karena keamanan nasional dan kebijakan negara terutama terkait dengan analisis intelijen. Sedangkan kerjasama dengan pihak lain terbatas pada penyediaan ruang, pendidikan dalam hal peningkatan sumber daya manusia, dan kerjasama pertukaran informasi dengan pihak tertentu. Kesimpulan dari penelitian ini menghasilkan 2 hasil penelitian yaitu kebijakan peningkatan pelayanan dan kebijakan penguatan keimigrasian. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian lapangan yang mendalam dengan menggunakan metode kualitatif atau kuantitatif pada agen keimigrasian dan faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap penerimaan negara.

Kata kunci: pelayanan prima; sumber daya manusia; imigrasi; pelayanan publik.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban negara dan semua pelayanan menunjang kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik yang diberikan harus dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan akses.¹ Menurut Siddiquee & Xavier, dalam rangka mensukseskan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah terus berkolaborasi² dan melakukan upaya inovasi dan perbaikan secara berkala demi tercapainya pelayanan prima di segala sektor.³ Pelayanan publik merupakan amanat konstitusi Indonesia yang sudah dimulai sejak Kemerdekaan atas Negara Indonesia,⁴ dimana pemerintah berkewajiban menyelenggarakan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.⁵

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sangat beragam, antara lain pelayanan di bidang kesehatan dan pelayanan pendidikan yang diatur dalam standar yang telah ditetapkan.⁶ Layanan transportasi berbasis teknologi juga tersedia untuk layanan yang nyaman, ketepatan waktu dan efisiensi.⁷ Layanan telekomunikasi yang disalurkan ke daerah-daerah terpencil dapat membantu masyarakat yang tinggal di daerah tersebut menikmati telekomunikasi untuk kelancaran akses informasi.⁸ Yang terpenting dalam masyarakat adalah pelayanan administrasi, dimana basis pelayanan masyarakat tentunya akan bersinggungan dengan pelayanan administrasi dari pemerintah.⁹ Beberapa pelayanan publik yang diberikan memang dibayar dengan syarat tertentu dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) dan diperkuat dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik Dimana Pelayanan Harus Diberikan kepada seluruh rakyat sebagai bentuk kewajiban mutlak dari aparaturnya negara itu sendiri. Selain itu, juga dijelaskan salah satu prinsip pelayanan publik terkait dengan kejelasan teknis dalam mengelola suatu pelayanan publik termasuk rincian biaya didalamnya. Kebijakan mengenai pelayanan publik sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga beserta tarif atau biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan tersebut adalah sah dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Pelayanan publik secara khusus adalah pelayanan yang diberikan kepada semua orang tanpa ada diskriminasi dan masyarakat diberikan kemudahan dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan tetapi mereka perlu membayar biaya pelayanan tertentu.

Salah satu layanan berbayar tersebut adalah layanan keimigrasian di kantor-kantor imigrasi di seluruh Indonesia. Keberadaan kantor imigrasi tentunya memudahkan masyarakat yang ingin bepergian ke luar negeri.¹⁰ Pelayanan pembuatan paspor, visa, perijinan dan lain-lain yang berkaitan dengan keimigrasian hanya ada di kantor imigrasi dan keberadaannya dimonopoli oleh pemerintah dengan tujuan keamanan nasional untuk

-
- 1 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41–50, <https://doi.org/10.2307/1251430>
 - 2 Siddiquee and Xavier (2021)
 - 3 Florentina Ratih Wulandari and Yuli Tirtariandi El Anshori, "Optimizing Public Service Through E-Gov Services (the Case of Public Service in South Jakarta Municipality)," *Journal of Government and Politics* 3, no. 2 (2012): 369–90, <https://doi.org/10.18196/jgp.2012.0021>
 - 4 Erik M. Eriksson, "Representative Co-Production: Broadening the Scope of the Public Service Logic," *Public Management Review* 21, no. 2 (2019): 291–314, <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1487575>
 - 5 Nuriyanto Nuriyanto, "Implementation of Public Services in Indonesia, Is It Based on the Concept of 'Welfare State'?" *Journal of the Constitution* 11, no. 3 (2016): 428, <https://doi.org/10.31078/jk1132>.
 - 6 Alberto Asquer and Ahmed Alzahrani, "Public Services Reforms in Neo-Patrimonial Systems: The Commercialization of Healthcare and Education in Saudi Arabia," *Public Management Review* 22, no. 2 (2020): 255–77, <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1584232>.
 - 7 Zengxiang Li et al., "Equality of Public Transit Connectivity: The Influence of Mass Rapid Transit Services on Individual Buildings for Singapore," *Transportmetrica B*, 2018, 1–20, <https://doi.org/10.1080/21680566.2018.1449682>
 - 8 Chan Yuan Wong, VGR Chandran, and Boon Kwee Ng, "Technology Diffusion in the Telecommunications Services Industry of Malaysia," *Information Technology for Development* 22, no. 4 (2016): 562–83, <https://doi.org/10.1080/02681102.2014.949611>.
 - 9 Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, and Minto Hadi, "Implementation of Integrated Population Administration Service Policy (Studies in the Department of Population and Civil Registry in Malang City)," *Journal of Public Administration, University of Brawijaya Malang* 1, no. 5 (2010): 962–71
 - 10 Muhamad Ahsan Junaid, "An Effective Passport Management Service Model at the Kendari Class I Immigration Office," *Business & Management Journal* 9, no. 2 (2012): 143–60

mencegah perbuatan melawan hukum dari mereka yang juga memberikan surat perjalanan tersebut dengan cara yang tidak sah. Diketahui melalui laman website Ditjen Imigrasi bahwa service charge bervariasi tergantung jenis kebutuhan, seperti Rp 350.000 untuk pelayanan paspor, Rp 2.000.000 untuk pelayanan visa 60 hari, atau Rp 6.000.000 untuk visa 180 hari. layanan, dan sebagainya.¹¹ Melalui data yang dirilis Direktorat Jenderal Imigrasi di Jakarta, setidaknya pada tahun 2022 Indonesia sudah memiliki 126 kantor imigrasi yang tersebar dari Aceh hingga Papua yang terdiri dari 7 kantor imigrasi kelas I khusus, 48 kantor imigrasi kelas I, 58 unit Kelas II, 58 kelas kantor imigrasi II dan 13 kantor imigrasi kelas III.¹² Diantaranya, terdapat 52 Kantor Imigrasi Daerah yang memiliki pelayanan pembuatan paspor dengan cara elektronik yang akan memudahkan pengguna dalam memiliki paspor.¹³

Melalui seluruh unit kantor imigrasi, banyak pemasukan yang disetorkan ke negara. Data yang dirilis Kementerian Keuangan RI, penerimaan dari sektor bukan pajak mencapai 335,6 triliun Rupiah dan terbesar berasal dari sumber daya alam minyak dan gas bumi (SDA Migas) sebesar 85,9 triliun Rupiah, disusul penerimaan dari Pemerintah Badan Layanan sebesar 78,8 triliun Rupiah, sektor bukan pajak migas sebesar 36 triliun Rupiah, dan gabungan lainnya sebesar 97,8 triliun Rupiah.¹⁴ Sedangkan bidang jasa di Keimigrasian, melalui siaran pers yang dikeluarkan Kementerian Hukum dan HAM melalui website Kemenkumham.go.id, sepanjang tahun 2022 memberikan kontribusi penerimaan negara sebesar 4,1 triliun Rupiah dengan target sepanjang tahun hanya 2 triliun Rupiah.¹⁵ Data tersebut juga dikonfirmasi oleh Ditjen Imigrasi melalui laman website imigrasi.go.id bahwa angka tersebut meningkat dibanding tahun 2021 yang hanya 1,4 triliun Rupiah.¹⁶

Sebagai data pembanding, PNBP dari keimigrasian tersebut merupakan yang terbesar dibandingkan sektor lainnya. Melalui website Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, penerimaan Bea dan Cukai yang pada Februari 2022 mencapai 56,7 triliun Rupiah sedangkan Bea Masuk mencapai 6,8 triliun Rupiah pada periode yang sama.¹⁷ Penerimaan Negara Bukan Pajak dengan rekor terbesar merupakan salah satu dampak perbaikan ekonomi yang kemudian dapat meningkatkan kelancaran pelayanan kepada seluruh pengguna jasa dan menambah penerimaan negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Qibthiyyah tentang kebijakan peningkatan penerimaan negara diawali dengan mengecek kesiapan sistem, baik sistem pelayanan, administrasi maupun yang lainnya.¹⁸ Sementara itu, penelitian Sundari dan Ariyani menyatakan bahwa peningkatan penerimaan negara dapat diwujudkan karena ada regulasi yang tetap dan target yang ingin dicapai serta peningkatan sumber daya manusia yang harus direkonsiliasi untuk mencapai semua tujuan negara.¹⁹ Di sisi lain, permasalahan mengenai pelayanan publik tentunya dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara, sehingga diperlukan inovasi, sinergi, dan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang prima.²⁰ Salah satu lembaga dalam pengawasan pelayanan publik adalah Lembaga Ombudsman yang merupakan pihak eksternal sebagai mitra dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia, terus menekankan pentingnya peningkatan pelayanan publik sejalan dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Jika dicermati Dalam konsep pelayanan publik, kewajiban membayar adalah sah, tetapi kewajiban sebagai pelayanan publik memberatkan masyarakat,

11 Directorate General of Immigration, "Immigration Fees," [www.imigration.go.id, 2022, https://www.imigration.go.id/en/cost-keimigration/](http://www.imigration.go.id/en/cost-keimigration/).

12 Directorate General of Immigration, "MenkumHAM Sets Class Increase for Four Immigration Offices," [www.imigration.go.id, 2022, https://www.imigration.go.id/id/2022/01/26/m9enkumham-tetapkan-kenaikan-class-four-immigration-office/#:~:text=Currently%20Directorate%20General%20of%20Immigration,13%20Class%20III%20Immigration%20Office.](http://www.imigration.go.id)

13 Directorate General of Immigration, "MenkumHAM Sets Class Increase for Four Immigration Offices," [www.imigration.go.id, 2022, https://www.imigration.go.id/id/2022/01/26/m9enkumham-tetapkan-kenaikan-class-four-immigration-office/#:~:text=Currently%20Directorate%20General%20of%20Immigration,13%20Class%20III%20Immigration%20Office.](http://www.imigration.go.id)

14 Ministry of Finance in 2022

15 kemenkumham.go.id

16 immigration.go.id

17 M.kominfo.go.id in 2022

18 Damayanti Sari and Riatu Mariatul Qibthiyyah, "Tax Revenue and Income Inequality," *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning* 6, no. 2 (2022): 155–72, <https://doi.org/10.36574/jpp.v6i2.326>

19 Sri Sundari and Fitria Ariyani, "Indonesia Medical Council's Secretariat: Performance Assessment of Non-Tax State Revenue Management," *Jurnal Mantik* 5, no. 3 (2021): 2053–58.

20 Titin Rohayatin et al., "Factors Causing the Not Optimal Quality of Public Service Delivery in Government Bureaucracy," *Journal of Caraka Prabu* 1, no. 01 (2018): 22–36, <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>.

apalagi jika pelayanan publik dikenakan tarif tertentu sesuai dengan jenis kebutuhan penggunaanya.

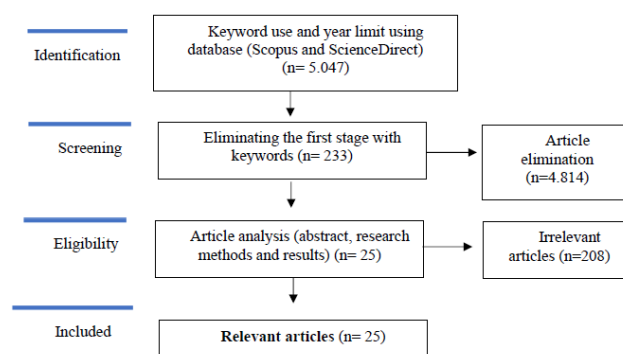
Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis secara mendalam kebijakan pelayanan publik di bidang keimigrasian dan kaitannya dengan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak), khususnya di bidang pelayanan publik di bidang Keimigrasian agar dapat menjadi salah satu kontributor terbesar. terhadap penerimaan bukan pajak. Karena artikel ini menggunakan metode kualitatif dengan metode literature review berdasarkan database dengan beberapa langkah yang disesuaikan dengan metode tersebut, maka artikel ini akan menghasilkan pembahasan yang berkualitas yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Kebaruan dalam penelitian ini mengungkapkan sektor Keimigrasian sebagai pelayanan publik dalam meningkatkan penerimaan negara melalui penelitian ilmiah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tinjauan ke depan untuk kebijakan pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima khususnya di bidang Keimigrasian Indonesia saat ini.

2. METODE

Penelitian ini berbentuk SLR sesuai dengan pertanyaan penelitian, untuk kemudian difokuskan pada kajian pustaka.²¹ Rumusan pertanyaan penelitian adalah bagaimana kebijakan peningkatan PNB dalam pelayanan publik di bidang Keimigrasian. Penelitian ini akan menggunakan metode systematic literature review (SLR) dengan menggunakan database Scopus dan ScienceDirect untuk menghasilkan artikel jurnal yang relevan dalam menjawab pertanyaan penelitian.²² Adapun tahapan-tahapan dalam penelitian SLR menggunakan metode PRISMA, sebagai pedoman penelitian.²³

Yang pertama dalam panduan PRISMA adalah mendapatkan artikel yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian (lihat gambar 1), sehingga diperlukan kata kunci yaitu “pelayanan publik” dan “penerimaan negara bukan pajak” atau kombinasi keduanya.²⁴ Analisis data akan menggunakan proses eliminasi beberapa langkah diantaranya (1) eliminasi artikel berupa resensi buku, hasil prosiding, policy brief. (2) menghilangkan artikel yang tidak diterbitkan (5 tahun terakhir) periode 2017-2022. (3) menghilangkan artikel yang tidak membahas kedua kata kunci tersebut. (4) menghilangkan pasal-pasal yang tidak dapat diakses secara terbuka. (5) menghilangkan artikel yang tidak menggunakan bahasa Inggris. (6) menghilangkan artikel yang tidak mencantumkan metode penelitian. (7) menghilangkan artikel yang tidak berbentuk penelitian lapangan. (8) menghilangkan artikel yang metode penelitiannya berupa kajian pustaka atau analisis isi. (9) menghilangkan artikel yang tidak membahas topik dalam lingkup ilmu sosial.²⁵ Hasil pencarian artikel akan digunakan dalam pembahasan pertanyaan penelitian dengan menyajikan data menggunakan tabel dan dalam bentuk narasi. Dengan demikian, menghasilkan penelitian yang relevan dibahas dalam penelitian ilmiah.²⁶

Gambar 1. Metode PRISMA



Sumber: data diolah peneliti

- 21 Patricia Cronin, Frances Ryan, and Michael Coughlan, “Undertaking a Literature Review: A Step-by-Step Approach,” *British Journal of Nursing* 17, no. 1 (2008): 38–43, <https://doi.org/10.12968/bjon.2008.17.1.28059>.
- 22 Barbara Kitchenham et al., “Systematic Literature Reviews in Software Engineering – A Tertiary Study,” *Information and Software Technology* 52, no. 8 (2010): 792–805, <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2010.03.006>.
- 23 Matthew J. Page et al., “The PRISMA 2020 Statement: An Updated Guideline for Reporting Systematic Reviews,” *Systematic Reviews* 10, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01626-4>.
- 24 Kader Parahoo, *Nursing Research: Principles, Process and Issues*, 2nd ed., 2006
- 25 Hannah Snyder, “Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines,” *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–39, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- 26 Tracy Hall et al., “A Systematic Literature Review on Fault Prediction Performance in Software Engineering,” *IEEE TRANSACTIONS ON SOFTWARE ENGINEERING* 38, no. 6 (2012): 1276–1304.

3. PEMBAHASAN

Hasil pencarian artikel dengan menggunakan 2 (dua) database dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Pencarian Artikel

	Penggunaan kata kunci	Analisa Data	Relevansi
Basis Data Scopus	1.598	46	15
Basis Data ScienceDirect	3.449	187	10

Sumber: data diolah peneliti

Menggunakan database Scopus menggunakan kata kunci, terdapat 1.598 jurnal ilmiah yang membahas kebijakan publik dan layanan berbayar. Setelah melakukan analisis dengan beberapa langkah, saat dilakukan eliminasi artikel hanya ditemukan 46 jurnal. Kemudian dilakukan analisis mendalam kembali untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian yang hanya relevan dengan 15 pertanyaan. Sedangkan pada database ScienceDirect dengan menggunakan kata kunci yang sama, ditemukan 3.449 jurnal ilmiah. Setelah dilakukan analisis mendalam dengan menggunakan metode eliminasi, hanya ditemukan 187 artikel ilmiah. Selanjutnya, dari 187 jurnal ilmiah yang dianalisis untuk dapat menjawab rumusan masalah, hanya 10 jurnal ilmiah yang dianggap relevan.

3.1. Peningkatan Sistem Pelayanan Publik di Keimigrasian

Jika mengacu pada tabel 2 di bawah ini maka sektor pelayanan publik harus mendapat perhatian dari semua pihak, dan peningkatan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pengguna. Dalam konsep pelayanan publik merupakan kewajiban negara terhadap warganya. Mengacu pada pendapat Tan, Mahula & Cromptvoets, pelayanan publik harus menjadi pionir dalam perubahan dan inovasi yang mudah bagi penggunanya. Pada era sebelumnya diketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia dan sejumlah instansi masih memiliki berbagai keterbatasan pelayanan publik, dan lokasi pelayanan tersebut jauh dari jangkauan dan akses penduduk sehingga lebih banyak dinikmati oleh sebagian kalangan masyarakat.

Pelayanan publik yang dalam penelitian ini berbayar mengacu pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari pelayanan di bidang administrasi bagi seluruh warga negara. Sedangkan aturan mengenai tarif juga disesuaikan dengan kemampuan pengguna, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 bahwa penyelenggara layanan publik harus terlebih dahulu menilai kemampuan penggunanya dalam menerapkan tarif pada layanannya. Jika mengacu pada Ombudsman RI tentang peningkatan pelayanan di Indonesia, maka harus diubah agar dapat mengikuti perkembangan zaman. Dengan demikian, bahwa pelayanan publik tidak hanya untuk sebagian orang saja tetapi sudah untuk semua orang, sehingga jika dijalankan secara maksimal akan berdampak besar bagi pendapatan penyedia layanan itu sendiri. Salah satu instansi yang diangkat dalam kajian ini adalah bidang keimigrasian yang pendapatan yang diterima dari bidang jasa meningkat cukup signifikan pada tahun 2022. Mengacu pada fakta lama bahwa pelayanan keimigrasian masih menggunakan sistem manual, maka sumber informasi yang terbatas dan tarif yang mahal tidak efisien dalam waktu. Namun hal tersebut berubah dengan hadirnya berbagai inovasi (misalnya: E-Passport, E-Visa, M-Passport).

Hasil opini dari database Lapuente & Van de Walle adalah bahwa pelayanan publik telah mengubah konsepnya menjadi New Public Management (NPM) yang secara langsung mengubah pola dan arah kebijakan serta efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang baik tentunya akan memberikan dampak yang sangat signifikan bagi kehidupan seluruh masyarakat. Sejalan dengan itu, mengacu pada hasil riset dari database Connolly bahwa pelayanan publik harus didukung oleh banyak pilihan antara lain peran akuntabilitas, profesionalisme pegawai, komitmen kepemimpinan, disiplin, dan pendekatan dari bawah ke atas. Dengan begitu, akan berdampak jangka panjang ketika penerapannya dilakukan secara mendalam oleh penyedia layanan publik. Acuan perubahan pelayanan publik keimigrasian terjadi pada tahun 2020 yang ditandai dengan revolusi digital, sehingga kini pelayanan yang ada di keimigrasian dapat dinikmati oleh seluruh warga negara Indonesia baik di dalam negeri maupun di luar negeri.²⁷ Selain itu, open access sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik juga dilakukan, misalnya pada tarif dan biaya yang dikeluarkan dalam setiap pengaturan di imigrasi melalui Surat Edaran nomor IMI-KU.01.03-0074 yang mengacu pada Peraturan

27 immigration.go.id, "Digital-Based Public Service Administration in 76 Years of the Ministry of Law and Human Rights," Immigration.go.id, 2021, <https://gorontalo.imigration.go.id/tata-layanan-public-berbasis-digital-di-76-year-kemenkumham/>.

Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.02/2022 untuk Penyesuaian Tarif PNBP Pelayanan Keimigrasian Dalam Hal Memperjelas Jenis Utama Visa dan Izin Tinggal Keimigrasian.

Tabel 2. Hasil dari Basis Data

	Para Penulis	Relevansi
Uraian dari perbaikan sistem pelayanan publik	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	13

Sumber: data diolah peneliti

Sementara itu, kejelasan tarif pelayanan paspor mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.02/2022 dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang jenis dan tarif PNBP. Oleh karena itu, sangat sah jika ada tarif pelayanan publik di Imigrasi sebagai bukti dalam upaya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada seluruh warga negara yang ada. Bukti lain juga menunjukkan bahwa pelayanan di Imigrasi juga semakin meningkat dan memberikan pelayanan prima melalui beberapa konsep yang diterapkan secara digital, tidak terkecuali Service Mall yang terintegrasi dengan kantor Imigrasi setempat serta fasilitas lainnya yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian kondisi pelayanan publik di Imigrasi telah mendapatkan aturan dan konsep yang jelas sejalan dengan kebijakan nasional. Keadaan ini juga merupakan pertanda perubahan pelayanan publik yang mau berubah dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman, sehingga pelayanan publik yang dikenakan tarif berbayar dianggap sah karena aturan yang mengikatnya. Kompensasi yang akan diperoleh masyarakat atas pembayaran tarif dari suatu layanan adalah kemudahan akses yang diberikan kepada mereka.

- 28 Ludovica Gambaro, "Who Is Minding the Kids? New Developments and Lost Opportunities in Reforming the British Early Education Workforce," *Journal of European Social Policy* 27, no. 4 (2017): 320–31, <https://doi.org/10.1177/0958928717719196>.
- 29 Martin Stevens and Jess Harris, "Social Work Support for Employment of People with Learning Disabilities: Findings from the English Jobs First Demonstration Sites," *Journal of Social Work* 17, no. 2 (2017): 167–85, <https://doi.org/10.1177/1468017316637224>.
- 30 Mio Fredriksson and Jonathan Q. Titter, "Disentangling Patient and Public Involvement in Healthcare Decisions: Why the Difference Matters," *Sociology of Health and Illness* 39, no. 1 (2017): 95–111, <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12483>.
- 31 Yanchun Jing, Jiangang Zhu, and Yongjing Han, "Secularity and Transformation of the Faith-Based Community: Ethnography of the Religious Charity of Baha'i in Macau," *Religions* 11, no. 12 (2020): 1–15, <https://doi.org/10.3390/rel11120652>.
- 32 Victor Lapuente and Steven Van de Walle, "The Effects of New Public Management on the Quality of Public Services," *Governance* 33, no. 3 (2020): 461–75, <https://doi.org/10.1111/gove.12502>.
- 33 Evrim Tan, Stanislav Mahula, and Joep Crompvoets, "Blockchain Governance in the Public Sector: A Conceptual Framework for Public Management," *Government Information Quarterly* 39, no. 1 (2022): 1–11, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101625>.
- 34 Erik B. Lunke, N. Fearnley, and J. Aarhaug, "Public Transport Competitiveness vs. the Car: Impact of Relative Journey Time and Service Attributes," *Research in Transportation Economics* 90 (2021): 1–8, <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2021.101098>.
- 35 Hendrik Scholta et al., "From One-Stop Shop to No-Stop Shop: An e-Government Stage Model," *Government Information Quarterly* 36, no. 1 (2019): 11–26, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.010>.
- 36 John Connolly et al., "The Facilitators of Interagency Working in the Context of European Public Service Reform," *Contemporary Social Science* 15, no. 5 (2020): 533–47, <https://doi.org/10.1080/21582041.2020.1824078>.
- 37 Luis Andre Wernecke Fumagalli, Denis Alcides Rezende, and Thiago André Guimarães, "Challenges for Public Transportation: Consequences and Possible Alternatives for the Covid-19 Pandemic through Strategic Digital City Application," *Journal of Urban Management* 10, no. 2 (2021): 97–109, <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.04.002>.
- 38 Madeline Nightingale, "Part-Time Employment and the Gender Gap in Low Pay for UK Employees: What Changed over the Period 1996–2016?," *Community, Work and Family* 24, no. 3 (2021): 272–90, <https://doi.org/10.1080/13668803.2019.1681938>.
- 39 Margaret Tait et al., "Paid Families Leave on Local Television News in the United States: Setting the Agenda for Policy Reform," *SSM - Population Health* 14 (2021): 1–11, <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2021.100821>.
- 40 Rishma Maini, David R. Hotchkiss, and Josephine Borghi, "A Cross-Sectional Study of the Income Sources of Primary Care Health Workers in the Democratic Republic of Congo," *Human Resources for Health* 15, no. 1 (2017): 1–15, <https://doi.org/10.1186/s12960-017-0185-4>.

3.2. Monopoli Sumber Daya Imigrasi

Tabel 3 menyajikan aspek monopoli sumber daya dan bila dikaitkan dengan keimigrasian di seluruh Indonesia, hanya kantor imigrasi yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang keimigrasian. Dalam konsep pelayanan publik, keterlibatan pihak lain terutama dalam bidang sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan tidak terjadi di keimigrasian.⁴¹ Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor antara lain pengawasan dan pencegahan warga negara asing masuk ke Indonesia hanya dapat dilakukan oleh pihak Imigrasi yang memiliki kewenangan tersebut, sedangkan untuk pihak lain hanya pada infrastruktur pendukung misalnya tempat, penyediaan teknologi dan yang lain.⁴²

Bekerjasama dengan mengacu pada aturan Nomor NK-117/1.02/PPATK/05/2018, pihaknya juga tetap fokus pada pertukaran informasi atau intelijen untuk mencegah tindak pidana pencucian uang dan pendanaan kasus terorisme yang bisa masuk ke Indonesia.⁴³ Padahal, kerjasama dengan pihak lain hanya pada sisi tugas penindakan terhadap masuknya pengungsi dari negara lain ke dalam wilayah kedaulatan Indonesia, yaitu dengan United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR).⁴⁴ Hal lain yang menjadi perhatian keimigrasian adalah upaya peningkatan SDM dilakukan bekerjasama dengan beberapa perguruan tinggi untuk dapat memberikan pendidikan, bahkan yang formal kepada pegawai guna meningkatkan kemampuan dan pengalamannya.⁴⁵ Selain itu, kemampuan dan analisa pegawai di Keimigrasian tidak dapat dikerjasamakan dengan pihak lain karena mengandung potensi bahaya dan mengancam keamanan negara, misalnya di bidang intelijen bagi warga negara asing yang masuk ke Indonesia, keberadaan dan pengawasan warga negara asing selama berada di Indonesia, pengawasan terhadap WNI di luar negeri, dan tugas-tugas lain yang diberikan kepada Imigrasi Indonesia.⁴⁶

41 immigration.go.id, "Directorate General of Immigration Opens 89 Immigration Service Points Outside the Immigration Office," Immigration.go.id, 2021, <https://www.imigration.go.id/id/2021/12/03/ditjen-immigration-open-89-site-immigration-service-outside-immigration-office/>.

42 immigration.go.id, "Immigration Control Side in Passport Management That Must Be Known," Immigration.go.id, 2021, <https://www.imigration.go.id/id/2021/09/29/sisi-pengawasan-immigration-in-mandatory-passport-which-must-know/>.

43 "Number NK-117/1.02/PPATK/05/2018 Concerning Information Exchange in the Context of Prevention and Eradication of Money Laundering Crimes and Terrorism Financing Crimes".

44 David Fernando, Razico P Putra, and Satria Yulanda, "Cooperation between the Directorate General of Immigration and UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees)," Research Science Journal 11, no. 1 (2021): 57–63, <https://doi.org/10.47647/jsr.v11i1.399>.

45 Indonesia Open University, "Develop Human Resources, UT and the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia Agreed to Sign a Memorandum of Understanding in Education," www.ut.ac.id, 2019, <https://www.ut.ac.id/berita/2019/07/developed-sdm-ut-and-the-ministry-of-law-and-ham-ri-agreed-sign-memorandum>.

46 Antaranews.com, "Human Resource Development and Economic Improvement Become Immigration Priorities," Antaranews.com, 2023, <https://www.antaranews.com/berita/3365703/pengembangan-sdm-dan-peningkatan-ekonomi-prioritas-imigration>.

Tabel 3. Hasil dari Basis Data

	Para Penulis	Relevansi
Deskripsi dari sumber daya monopoli	47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58	12

Sumber: data diolah peneliti

Konsep sumber daya monopoli jika mengacu pada penelitian Asseburg & Homberg dan Mackiewicz & Asuero adalah bahwa monopoli negara sangat potensial sehingga menjadi alasan untuk menjaga keamanan negara. Ranah swasta akan sangat terbatas jika membahas peran utama negara dalam upaya melindungi kepentingan negara dan bangsa. Sehingga kondisi di Keimigrasian juga mengedepankan keamanan nasional, tanpa ada keterlibatan yang berarti dalam proses bisnis Keimigrasian. Jika mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, secara khusus pihak keimigrasian akan menindak pelanggaran dengan cara sanksi administratif, deportasi, kemudian melakukan pengawasan, pencegahan dan penangkalan, penahanan terhadap orang asing.⁵⁹ Penelitian lain dari Papong dan juga dari Hou menunjukkan bahwa praktik monopoli pelayanan publik oleh pemerintah merupakan bentuk otoritarianisme negara, selain itu juga merupakan bentuk kemudahan dalam mengawasi dan membimbing masyarakat atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan hukum dan meniadakan sentimen anti pemerintah dan menjadi model dalam pemberian pelayanan publik oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada semua orang harus menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat dan harus efektif. Pelayanan yang mengedepankan mekanisme monopoli pelayanan, setidaknya bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan, baik ketika menerima kritik maupun saran yang bisa disampaikan oleh masyarakat di kemudian hari.

Mekanisme monopoli sumber daya manusia akan mempengaruhi pendapatan yang dapat disetorkan kepada negara melalui sektor Keimigrasian. Kemudian, masyarakat pengguna jasa keimigrasian juga akan diberikan kemudahan akses dan mendapatkan pelayanan prima selama berada di Kantor Imigrasi. Tahapan yang dilakukan dengan mekanisme keimigrasian yang jelas dan terstruktur telah memantapkan posisi keimigrasian sebagai salah

- 47 Julia Asseburg and Fabian Homberg, "Public Service Motivation or Sector Rewards? Two Studies on the Determinants of Sector Attraction," *Review of Public Personnel Administration* 40, no. 1 (2020): 82–111, <https://doi.org/10.1177/0734371X18778334>.
- 48 Andelka M. Phillips, "Reading the Fine Print When Buying Your Genetic Self Online: Direct-to-Consumer Genetic Testing Terms and Conditions," *New Genetics and Society* 36, no. 3 (2017): 273–95, <https://doi.org/10.1080/14636778.2017.1352468>.
- 49 Elham Zare et al., "The Priorities of Iranian Male Adolescents Health Needs," *American Journal of Men's Health* 11, no. 4 (2017): 1255–59, <https://doi.org/10.1177/1557988317693346>.
- 50 Emma K. Tsui, Madeline Duffy, and Sherry Baron, "Awareness of Paid Sick Leave among New York City Restaurant Workers," *Journal of Urban Health* 94, no. 2 (2017): 312–14, <https://doi.org/10.1007/s11524-016-0126-x>.
- 51 Hojatolah Gharaee et al., "Public-Private Partnership in Primary Health Care: An Experience from Iran," *Primary Health Care Research & Development* 24, no. e5 (2023): 1–16, <https://doi.org/10.1017/S1463423622000561>.
- 52 Rui Hou, "Neoliberal Governance or Digitalized Autocracy? The Rising Market for Online Opinion Surveillance in China," *Surveillance & Society* 15, no. 3/4 (2017): 418–24.
- 53 Sexan Papong et al., "Development of Social Intensity Database Using Asian International Input-Output Table for Social Life Cycle Assessment," *Sustainability (Switzerland)* 8, no. 11 (2016): 1–25, <https://doi.org/10.3390/su8111135>.
- 54 Barbara Maćkiewicz and Raúl Puente Asuero, "Public versus Private: Juxtaposing Urban Allotment Gardens as Multifunctional Nature-Based Solutions. Insights from Seville," *Urban Forestry and Urban Greening* 65 (2021): 1–13, <https://doi.org/10.1016/j.ufug.2021.127309>.
- 55 Daiga Kamerāde et al., "A Shorter Working Week for Everyone: How Much Paid Work Is Needed for Mental Health and Well-Being?," *Social Science and Medicine* 241 (2019): 1–9, <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.06.006>.
- 56 Laura Mariani, Sabrina Gigli, and Federica Bandini, "Pay-for-Performance and Other Practices: Alternative Paths for Human Resource Management Effectiveness in Public Social Care Organizations," *Review of Public Personnel Administration* 41, no. 1 (2021): 78–104, <https://doi.org/10.1177/0734371X19863841>.
- 57 Sue Yeandle and Lisa Buckner, "Older Workers and Care-Giving in England: The Policy Context for Older Workers' Employment Patterns," *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 32, no. 3 (2017): 303–21, <https://doi.org/10.1007/s10823-017-9332-6>.
- 58 Allison M. Williams, "Reshaping Wellbeing in Changing Care and Paid Work Environments," *Wellbeing, Space and Society* 3 (2022): 1–6, <https://doi.org/10.1016/j.wss.2022.100103>.
- 59 "Law of the Republic of Indonesia Number 6 of 2011 Concerning Immigration".

satu pelayanan administrasi di Indonesia yang mampu memberikan kontribusi penerimaan negara terbesar. Oleh karena itu, ke depan, layanan tersebut akan dapat dipertahankan dengan berbagai inovasi yang diwujudkan oleh seluruh elemen internal keimigrasian.

4. KESIMPULAN

Keberadaan layanan keimigrasian di Indonesia berdampak besar terhadap penerimaan negara bukan pajak. Melalui penelitian SLR ini memberikan pemetaan pelayanan di Keimigrasian, antara lain peningkatan pelayanan keimigrasian yang selama ini dilakukan oleh Keimigrasian di Indonesia dan penguatan regulasi yang ada. Selain itu, peneliti juga menyinggung masalah tarif dari keberadaan pelayanan di imigrasi yang menemukan bahwa biaya tersebut bersumber dari peraturan di Kementerian Keuangan yang dapat diakses oleh semua pihak sehingga tidak ada indikasi penyalahgunaan. di dalamnya. Ini juga menunjukkan bahwa Keimigrasian di Indonesia telah memonopoli sumber daya manusia dan tidak ada indikasi kerjasama di bidang vital berdasarkan analisis mendalam yang menjaga keamanan negara dan kebijakan nasional. Kerjasama dengan pihak lain terbatas pada penyediaan ruang, pertukaran informasi, dan peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan. Kebijakan mengenai kerjasama dengan pihak lain juga tidak dapat dilakukan dengan cepat karena memerlukan kajian mendalam dan analisis intelijen yang tinggi mengingat Keimigrasian merupakan salah satu garis depan yang akan dilalui oleh warga negara asing sebelum memasuki wilayah kedaulatan Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak termasuk Kantor Imigrasi yang telah memberikan akses informasi yang terbuka kepada seluruh masyarakat bahkan hingga saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- antaranews.com. "Pengembangan SDM Dan Peningkatan Ekonomi Jadi Prioritas Imigrasi." antaranews.com, 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3365703/pengembangan-sdm-dan-peningkatan-ekonomi-jadi-prioritas-imigrasi>.
- Asquer, Alberto, and Ahmed Alzahrani. "Public Services Reforms in Neo-Patrimonial Systems: The Commercialization of Healthcare and Education in Saudi Arabia." *Public Management Review* 22, no. 2 (2020): 255–77. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1584232>.
- Asseburg, Julia, and Fabian Homberg. "Public Service Motivation or Sector Rewards? Two Studies on the Determinants of Sector Attraction." *Review of Public Personnel Administration* 40, no. 1 (2020): 82–111. <https://doi.org/10.1177/0734371X18778334>.
- Connolly, John, Jacqueline Barnes, Joana Guerra, and Robert Pyper. "The Facilitators of Interagency Working in the Context of European Public Service Reform." *Contemporary Social Science* 15, no. 5 (2020): 533–47. <https://doi.org/10.1080/21582041.2020.1824078>.
- Cronin, Patricia, Frances Ryan, and Michael Coughlan. "Undertaking a Literature Review: A Step-by-Step Approach." *British Journal of Nursing* 17, no. 1 (2008): 38–43. <https://doi.org/10.12968/bjon.2008.17.1.28059>.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. "Immigration Fees." www.imigrasi.go.id, 2022. <https://www.imigrasi.go.id/en/biaya-keimigrasian/>.
- . "MenkumHAM Tetapkan Kenaikan Kelas Empat Kantor Imigrasi." www.imigrasi.go.id, 2022. [https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/26/menkumham-tetapkan-kenaikan-kelas-empat-kantor-imigrasi/#:~:text=Saat ini Direktorat Jenderal Imigrasi,13 Kantor Imigrasi Kelas III](https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/26/menkumham-tetapkan-kenaikan-kelas-empat-kantor-imigrasi/#:~:text=Saat%20ini%20Direktorat%20Jenderal%20Imigrasi,13%20Kantor%20Imigrasi%20Kelas%20III).
- Eriksson, Erik M. "Representative Co-Production: Broadening the Scope of the Public Service Logic." *Public Management Review* 21, no. 2 (2019): 291–314. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1487575>.
- Fernando, David, Razico P Putra, and Satria Yulanda. "Kerjasama Direktorat Jenderal Imigrasi Dengan UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees)." *Jurnal Sains Riset* 11, no. 1 (2021): 57–63. <https://doi.org/10.47647/jsr.v11i1.399>.

- Fredriksson, Mio, and Jonathan Q. Tritter. "Disentangling Patient and Public Involvement in Healthcare Decisions: Why the Difference Matters." *Sociology of Health and Illness* 39, no. 1 (2017): 95–111. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12483>.
- Fumagalli, Luis Andre Wernecke, Denis Alcides Rezende, and Thiago André Guimarães. "Challenges for Public Transportation: Consequences and Possible Alternatives for the Covid-19 Pandemic through Strategic Digital City Application." *Journal of Urban Management* 10, no. 2 (2021): 97–109. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.04.002>.
- Gambaro, Ludovica. "Who Is Minding the Kids? New Developments and Lost Opportunities in Reforming the British Early Education Workforce." *Journal of European Social Policy* 27, no. 4 (2017): 320–31. <https://doi.org/10.1177/0958928717719196>.
- Gharace, Hojatolah, Saber Azami Aghdash, Mostafa Farahbakhsh, Majid Karamouz, Shirin Nosratnejad, and Jafar Sadegh Tabrizi. "Public-Private Partnership in Primary Health Care: An Experience from Iran." *Primary Health Care Research & Development* 24, no. e5 (2023): 1–16. <https://doi.org/10.1017/S1463423622000561>.
- Hall, Tracy, Sarah Beecham, David Bowes, David Gray, and Steve Counsell. "A Systematic Literature Review on Fault Prediction Performance in Software Engineering." *IEEE TRANSACTIONS ON SOFTWARE ENGINEERING* 38, no. 6 (2012): 1276–1304.
- Hou, Rui. "Neoliberal Governance or Digitalized Autocracy? The Rising Market for Online Opinion Surveillance in China." *Surveillance & Society* 15, no. 3/4 (2017): 418–24.
- imigrasi.go.id. "Ditjen Imigrasi Buka 89 Tempat Pelayanan Keimigrasian Di Luar Kantor Imigrasi." Imigrasi.go.id, 2021. <https://www.imigrasi.go.id/id/2021/12/03/ditjen-imigrasi-buka-89-tempat-pelayanan-keimigrasian-di-luar-kantor-imigrasi/>.
- . "Imigrasi Sumbang 1,4 T Pendapatan Negara Sepanjang Tahun 2021." www.imigrasi.go.id, 2022. <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/05/imigrasi-sumbang-14-t-pendapatan-negara-sepanjang-tahun-2021/>.
- . "Sisi Pengawasan Keimigrasian Dalam Pengurusan Paspor Yang Wajib Diketahui." Imigrasi.go.id, 2021. <https://www.imigrasi.go.id/id/2021/09/29/sisi-pengawasan-keimigrasian-dalam-pengurusan-paspor-yang-wajib-diketahui/>.
- . "Tata Layanan Publik Berbasis Digital Di 76 Tahun Kemenkumham." Imigrasi.go.id, 2021. <https://gorontalo.imigrasi.go.id/tata-layanan-publik-berbasis-digital-di-76-tahun-kemenkumham/>.
- Jing, Yanchun, Jiangang Zhu, and Yongjing Han. "Secularity and Transformation of the Faith-Based Community: Ethnography of the Religious Charity of Baha'i in Macau." *Religions* 11, no. 12 (2020): 1–15. <https://doi.org/10.3390/rel11120652>.
- Junaid, Muhamad Ahsan. "Model Pelayanan Pengurusan Paspor Yang Efektif Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kendari." *Business & Management Journal* 9, no. 2 (2012): 143–60.
- Kamerāde, Daiga, Senhu Wang, Brendan Burchell, Sarah Ursula Balderson, and Adam Coutts. "A Shorter Working Week for Everyone: How Much Paid Work Is Needed for Mental Health and Well-Being?" *Social Science and Medicine* 241 (2019): 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.06.006>.
- Kemenkeu. "Informasi APBN 2022 Melanjutkan Dukungan Pemulihan Ekonomi Dan Reformasi Struktural." *Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Anggaran*, no. 4 (2022): 1–55. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/0f9020ba-dce7-4116-8ea7-f1baf5986fa4/informasi-apbn-2022.pdf?ext=.pdf>.
- kemenkumham.go.id. "PNBP Imigrasi Capai 208.85% Dalam Masa Pandemi Covid-19." www.kemenkumham.go.id, 2022. <https://www.kemenkumham.go.id/berita-utama/pnbp-imigrasi-capai-208-85-dalam-masa-pandemi-covid-19>.
- Kitchenham, Barbara, Riallette Pretorius, David Budgen, O Pearl Brereton, Mark Turner, Mahmood Niazi, and Stephen Linkman. "Systematic Literature Reviews in Software Engineering – A Tertiary Study." *Information and Software Technology* 52, no. 8 (2010): 792–805. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2010.03.006>.
- Kompas.com. "Daftar Lengkap 52 Kantor Imigrasi Yang Layani Penerbitan Paspor Elektronik." *kompas.com*, 2022. <https://nasional.kompas.com/read/2022/01/24/20462211/daftar-lengkap-52-kantor-imigrasi>

yang-layani-penerbitan-paspor-elektronik#:~:text=“Ada penambahan jumlah kantor imigrasi yang bisa menerbitkan,pers laman resmi Dirjen Imigrasi Kemenkumham%2C Senin %282.

- Lapuente, Victor, and Steven Van de Walle. “The Effects of New Public Management on the Quality of Public Services.” *Governance* 33, no. 3 (2020): 461–75. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>.
- Li, Zengxiang, Shen Ren, Nan Hu, Yong Liu, Zheng Qin, Rick Siow Mong Goh, Liwen Hou, and Bharadwaj Veeravalli. “Equality of Public Transit Connectivity: The Influence of Mass Rapid Transit Services on Individual Buildings for Singapore.” *Transportmetrica B*, 2018, 1–20. <https://doi.org/10.1080/21680566.2018.1449682>.
- Lunke, Erik B., N. Fearnley, and J. Aarhaug. “Public Transport Competitiveness vs. the Car: Impact of Relative Journey Time and Service Attributes.” *Research in Transportation Economics* 90 (2021): 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2021.101098>.
- M.kominfo.go.id. “Kinerja Pendapatan Negara Februari 2022 Melonjak Hingga 37,7 Persen.” m.kominfo.go.id, 2022. <https://m.kominfo.go.id/content/detail/40854/kinerja-pendapatan-negara-februari-2022-melonjak-hingga-377-persen/0/berita>.
- Maćkiewicz, Barbara, and Raúl Puente Asuero. “Public versus Private: Juxtaposing Urban Allotment Gardens as Multifunctional Nature-Based Solutions. Insights from Seville.” *Urban Forestry and Urban Greening* 65 (2021): 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.ufug.2021.127309>.
- Maini, Rishma, David R. Hotchkiss, and Josephine Borghi. “A Cross-Sectional Study of the Income Sources of Primary Care Health Workers in the Democratic Republic of Congo.” *Human Resources for Health* 15, no. 1 (2017): 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12960-017-0185-4>.
- Mariani, Laura, Sabrina Gigli, and Federica Bandini. “Pay-for-Performance and Other Practices: Alternative Paths for Human Resource Management Effectiveness in Public Social Care Organizations.” *Review of Public Personnel Administration* 41, no. 1 (2021): 78–104. <https://doi.org/10.1177/0734371X19863841>.
- Nightingale, Madeline. “Part-Time Employment and the Gender Gap in Low Pay for UK Employees: What Changed over the Period 1996–2016?” *Community, Work and Family* 24, no. 3 (2021): 272–90. <https://doi.org/10.1080/13668803.2019.1681938>.
- Nomor NK-117/1.02/PPATK/05/2018 Tentang Pertukaran informasi dalam rangka pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang dan tindak pidana pendanaan terorisme (n.d.).
- Nuriyanto, Nuriyanto. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep ‘Welfare State’?” *Jurnal Konstitusi* 11, no. 3 (2016): 428. <https://doi.org/10.31078/jk1132>.
- Page, Matthew J., Joanne E. McKenzie, Patrick M. Bossuyt, Isabelle Boutron, Tammy C. Hoffmann, Cynthia D. Mulrow, Larissa Shamseer, et al. “The PRISMA 2020 Statement: An Updated Guideline for Reporting Systematic Reviews.” *Systematic Reviews* 10, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01626-4>.
- Papong, Seksan, Norihiro Itsubo, Yuya Ono, and Pomthong Malakul. “Development of Social Intensity Database Using Asian International Input-Output Table for Social Life Cycle Assessment.” *Sustainability (Switzerland)* 8, no. 11 (2016): 1–25. <https://doi.org/10.3390/su8111135>.
- Parahoo, Kader. *Nursing Research: Principles, Process and Issues*. 2nd ed., 2006.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Phillips, Andelka M. “Reading the Fine Print When Buying Your Genetic Self Online: Direct-to-Consumer Genetic Testing Terms and Conditions.” *New Genetics and Society* 36, no. 3 (2017): 273–95. <https://doi.org/10.1080/14636778.2017.1352468>.
- Rohayatin, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, and Suranto -. “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan.” *Jurnal Caraka Prabhu* 1, no. 01 (2018): 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>.
- Rohman, Didik Fatkhur, Imam Hanafi, and Minto Hadi. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang).” *Jurnal*

Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang 1, no. 5 (2010): 962–71.

- Sari, Damayanti, and Riatsu Mariatul Qibthiyyah. "Tax Revenue and Income Inequality." *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning* 6, no. 2 (2022): 155–72. <https://doi.org/10.36574/jpp.v6i2.326>.
- Scholta, Hendrik, Willem Mertens, Marek Kowalkiewicz, and Jörg Becker. "From One-Stop Shop to No-Stop Shop: An e-Government Stage Model." *Government Information Quarterly* 36, no. 1 (2019): 11–26. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.010>.
- Siddiquee, Noore Alam, and John Antony Xavier. "Collaborative Approach to Public Service Improvement: The Malaysian Experience and Lessons." *International Journal of Public Sector Management* 34, no. 1 (January 1, 2021): 17–32. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2020-0122>.
- Snyder, Hannah. "Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines." *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–39. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>.
- Stevens, Martin, and Jess Harris. "Social Work Support for Employment of People with Learning Disabilities: Findings from the English Jobs First Demonstration Sites." *Journal of Social Work* 17, no. 2 (2017): 167–85. <https://doi.org/10.1177/1468017316637224>.
- Sundari, Sri, and Fitria Ariyani. "Indonesia Medical Council's Secretariat: Performance Assessment of Non-Tax State Revenue Management." *Jurnal Mantik* 5, no. 3 (2021): 2053–58.
- Tait, Margaret, Colleen Bogucki, Laura Baum, Erika Franklin Fowler, Jeff Niederdeppe, and Sarah Gollust. "Paid Family Leave on Local Television News in the United States: Setting the Agenda for Policy Reform." *SSM - Population Health* 14 (2021): 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2021.100821>.
- Tan, Evrim, Stanislav Mahula, and Joep Cromptvoets. "Blockchain Governance in the Public Sector: A Conceptual Framework for Public Management." *Government Information Quarterly* 39, no. 1 (2022): 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101625>.
- Tsui, Emma K., Madeline Duffy, and Sherry Baron. "Awareness of Paid Sick Leave among New York City Restaurant Workers." *Journal of Urban Health* 94, no. 2 (2017): 312–14. <https://doi.org/10.1007/s11524-016-0126-x>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (n.d.).
- Universitas Terbuka Indonesia. "Kembangkan SDM, UT Dan Kementerian Hukum Dan HAM RI Sepakat Tandatangani Nota Kesepahaman Dalam Pendidikan." www.ut.ac.id, 2019. <https://www.ut.ac.id/berita/2019/07/kembangkan-sdm-ut-dan-kementerian-hukum-dan-ham-ri-sepakat-tandatangani-nota>.
- Williams, Allison M. "Reshaping Wellbeing in Changing Care and Paid Work Environments." *Wellbeing, Space and Society* 3 (2022): 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.wss.2022.100103>.
- Wong, Chan Yuan, V. G.R. Chandran, and Boon Kwee Ng. "Technology Diffusion in the Telecommunications Services Industry of Malaysia." *Information Technology for Development* 22, no. 4 (2016): 562–83. <https://doi.org/10.1080/02681102.2014.949611>.
- Wulandari, Florentina Ratih, and Yuli Tirtariandi El Anshori. "Optimizing Public Service Through E-Gov Services (the Case of Public Service in South Jakarta Municipality)." *Journal of Government and Politics* 3, no. 2 (2012): 369–90. <https://doi.org/10.18196/jgp.2012.0021>.
- Yeandle, Sue, and Lisa Buckner. "Older Workers and Care-Giving in England: The Policy Context for Older Workers' Employment Patterns." *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 32, no. 3 (2017): 303–21. <https://doi.org/10.1007/s10823-017-9332-6>.
- Zare, Elham, Masoumeh Simbar, Zohreh Shahhosseini, and Hamid Alavi Majd. "The Priorities of Iranian Male Adolescents Health Needs." *American Journal of Men's Health* 11, no. 4 (2017): 1255–59. <https://doi.org/10.1177/1557988317693346>.