Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

BUDAYA ORGANISASI PADA PENERAPAN M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

Suci Fadilla Lubis, Siti Hazzah Nur
Universitas Sumatera Utara

A R T I C L E I N F O

Article history:
Received Februari 2025
Revised Februari 2025
Accepted Februari 2025
Available online Februari 2025

Kata Kunci: Budaya Organisasi, M-Paspor, Pelayanan Publik, E-Government
Keywords: Organizational Culture, M-Paspor, Public Service, E-Government

A B S T R A K

Penelitian ini menganalisis budaya organisasi dalam penerapan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai bentuk e-government dalam pelayanan publik. M-Paspor adalah inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengurusan paspor. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, dengan keabsahan data memakai triangulasi sumber dan teknik. Indikator budaya organisasi berdasarkan Robbins dan Judge (2015) digunakan, mencakup inovasi, pengambilan risiko, perhatian pada detail, orientasi hasil, orientasi orang, orientasi tim, keagresifan, dan stabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keberhasilan penerapan M-Paspor. Indikator-indikator budaya organisasi seperti dukungan terhadap inovasi dan pengambilan resiko, memperhatikan detail, orientasi pada hasil, orientasi orang,orientasi tim, keagresifan dalam menghadapi tantangan, serta stabilitas, terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan M-Paspor, mengatasi masalah seperti antrian panjang, biaya tidak transparan, dan percaloan. Efisiensi layanan meningkat, mencerminkan keberhasilan integrasi teknologi dengan budaya organisasi yang mendukung. Keselarasan dengan tata nilai PASTI Kementerian Hukum dan HAM menunjukkan internalisasi nilai ke dalam praktik kerja, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik.

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

ABSTRACT

This study examines organizational culture in the implementation of M-Paspor at the Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan as a form of e-government in public service. M-Paspor is a technology-based innovation aimed at improving efficiency and effectiveness in passport processing. Using a descriptive qualitative method, data were collected through interviews, observations, and document studies, with data validity ensured through source and technique triangulation. Organizational culture indicators based on Robbins and Judge (2015) were applied, including innovation, risk-taking, attention to detail, outcome orientation, people orientation, team orientation, aggressiveness, and stability. The research findings indicate that organizational culture has a significant positive impact on the successful implementation of M-Paspor. Organizational culture indicators, such as support for innovation and risk-taking, attention to detail, outcome orientation, people orientation, team orientation, aggressiveness in addressing challenges, and stability, have proven to be key factors in enhancing service effectiveness. The study highlights how organizational culture contributes significantly to the success of M-Paspor, resolving issues such as long queues, non-transparent costs, and illegal brokerage practices. Service efficiency has significantly improved, reflecting the successful integration of technology with a supportive organizational culture. The alignment with the PASTI values of the Ministry of Law and Human Rights demonstrates the internalization of these values into daily work practices, enhancing transparency, accountability, and public service quality.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan aktivitas pemerintahan dan pembangunan nasional memerlukan adanya peran penting aparatur negara yang menjalankan tata kelola pemerintah serta berupaya untuk mencapai suatu tujuan bangsa. Unsur manusia menjadi hal yang paling penting dalam proses penyelenggaraan suatu negara yang mana dalam bentuk yang lebih sederhana merujuk pada suatu organisasi, hal itu disebabkan oleh manusia yang senantiasa mempunyai peran aktif dan yang paling dominan dalam pelaksanaan suatu organisasi (Tangkilisan,2005). Budaya organisasi merupakan suatu sistem persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Budaya organisasi tumbuh karena diciptakan dan dikembangkan oleh individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi, dan diterima sebagai nilai-nilai yang harus dipertahankan dan dapat diturunkan kepada setiap anggota baru. Nilai-nilai itu digunakan sebagai pedoman bagi anggota selama mereka berada dalam lingkungan organisasi tersebut, dan dapat

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

dianggap sebagai ciri khas yang membedakan sebuah organisasi dengan organisasi lainnya.

Menurut Robbins (2003) budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makna bersama ini, bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai atau tidak. Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki keterkaitan yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya budaya organisasi, kinerja aparatur dapat terkendali dan akan berdampak terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, Tenda et al., (2018).

Berbicara mengenai organisasi pemerintah yang merupakan wadah bagi pelayanan publik kepada masyarakat yang dituntut memberikan pelayanan akuntabel dan transparansi kepada masyarakat. Menurut pemahaman masyarakat terhadap Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014, terdapat prosedur baku wacana publik, yaitu adanya beberapa contoh proses yang diikuti dengan proses, atau contoh persyaratan yang harus dipenuhi, waktu pelayanan, pembiayaan, pelaksanaan pelayanan serta penanganan pengaduan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek dalam fungsi keimigrasian. Fungsi keimigrasian yang dimaksud merupakan suatu bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, serta fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.Terdapat berbagai macam pelayanan keimigrasian yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, salah satunya yaitu dalam bentuk pemberian pelayanan paspor bagi Warga Negara Indonesia.

Sejauh ini penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih ditemui beberapa hambatan. Fenomena yang terjadi saat itu adanya masyarakat atau pemohon paspor masih harus melakukan antrian sebanyak 5 kali antrian seperti pengambilan nomor antrian, antrian loket berkas, antrian loket

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

pembayaran, antrian loket foto dan wawancara, dan pengambilan paspor. Sedangkan untuk pembayaran dapat dilakukan keesokan harinya dengan mengambil resi pembayaran di Kantor Imigrasi. Fenomena yang terjadi tersebut dapat kita ketahui bahwa mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memerlukan waktu yang relatif lama.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang masih ada, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selama ini juga sudah berupaya untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan paspor kepada masyarakat. Salah satunya adalah dengan melalui aplikasi Mobile Paspor atau M-Paspor yang mulai diterapkan sejak 18 Januari Tahun 2022 Unit Imigrasi Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatra Utara. Terdapat perbedaan pelayanan paspor dibandingkan dengan yang dahulu, yaitu dengan adanya tahapan yang dapat dilakukan secara online dengan program yang baru yaitu M-Paspor.

Seperti yang dikutip dari www.liputan4.com, Pengurusan permohonan pembuatan M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan Jalan Gatot Subroto KM. 6,2 No. 268A, Sei Sikambing C II, Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan, diduga dikoordinir para pengurus liar (Calo) demi untuk meraup keuntungan besar. Keberadaan perkumpulan para calo paspor tersebut, di kantin belakang wisma Yayasan Perjalanan Haji Indonesia (PHI) Medan, tepatnya disamping imigrasi kelas I Khusus TPI Medan. Mereka (Calo) tetap eksis dan profesional dalam menjalankan aksinya meraup keuntungan. Sehingga menimbulkan asumsi miring bagi masyarakat khususnya para pemohon pembuatan paspor. Adanya prosedur yang begitu sulit ketika harus melakukan perizinan tertentu, seperti biaya yang tidak transparan serta terjadinya praktek pungutan liar. Serta di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih terdapat beberapa karyawan terutama yang baru yang kurang mengerti dan memahami tentang budaya yang sudah pada instansi.

Di sisi lain, meskipun pegawai telah menerapkan budaya organisasi dengan baik, masih mungkin ada oknum-oknum yang bekerja sama dengan calo demi keuntungan pribadi. Sistem pengawasan yang mungkin belum optimal juga dapat memberi celah bagi praktik percaloan untuk tetap berlangsung. Budaya organisasi dalam pemerintahan memiliki peran penting dalam penerapan aplikasi M-Paspor. Pemerintahan yang memiliki budaya organisasi yang adaptif dan terbuka terhadap inovasi akan lebih mudah mengadopsi teknologi baru seperti M-Paspor, yang dirancang untuk mempermudah proses pengurusan paspor. Jika pegawai di

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

lingkungan pemerintahan sudah terbiasa dengan perubahan teknologi dan memiliki semangat untuk meningkatkan efisiensi, mereka akan lebih mendukung dan aktif menggunakan aplikasi ini. Selain itu, pemerintahan yang mengutamakan pelayanan publik akan melihat M-Paspor sebagai alat untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan transparan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Peneliti Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang pertama, yang dilakukan oleh Veronica Oktaviani (2022) meneliti tentang Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas 1 khusus TPI Medan. Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa hasil penelitian yang dilakukan ini diperoleh bahwa sesuai dengan analisis dari indikator efektivitas yaitu, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perbedaan pelayanan pada program M-Paspor dengan model sebelumnya membawa dampak yang positif melalui indikator perubahan nyata sudah tercapai, namun dalam pemahaman program diharapkan agar pelaksana dapat lebih informatif dalam memberikan informasi mengenai pelayanan paspor pada aplikasi M-Paspor. Marsela Gonta, Arie J. Rorong, Very Londa (2022) dengan judul Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat di Bank Sulawesi Utara Dan Gorontalo Cabang Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan teknik trigulasi dan analisis data yang bersifat induktif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa penyaluran Kredit Usaha Rakyat di BSG cabang Ratahan berjalan secara efektif, hal ini berdasarkan pada empat indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas program dengan menggunakan indikator-indikator yang menjadi tujuan dari sasaran program, tujuan program, sosialisasi program dan pengawasan program.
2. Penelitian terdahulu yang kedua, yang dilakukan oleh FITRI (2023) meneliti tentang inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Pinang. Peneliti menggunakan metode penelitian

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi terkait dengan antrian permohonan paspor secara online. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi, saluran komunikasi, upaya perubahan dari agen dan sistem sosial. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya perubahan dari agen.

3. Penelitian terdahulu yang ketiga, yang dilakukan oleh Ismail Fahmi Harahap (2021) meneliti tentang peran budaya organisasi dalam peningkatan pelayanan publik studi kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Salak Kabupaten Pakpak Bharat. Peneliti mengunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma fenomonologis. Hasil penelitian menunjukan bahwa peran tokoh masyarakat sangat berpengaruh dan kekerabatan dalam ketaatan membayar pajak kenderaan. Pendekatan pelayanan belum maksimal disebabkan Sumber daya manusia bagian pelaksana masih terbatas, fasilitas SAMSAT Salak keliling belum tersedia. Hal ini mengakibatkan masyarakat membayar pajak di hari besar seperti Lebaran dan Tahun Baru. meskipun terkena denda. Layanan pengantian plat nomor tidak efektif prosesnya harus di Medan sehingga dapat menimbulkan kecurigaan serta terkesan kurang seriusnya pemerintah dalam menjaga layanan publik.

Konsep Budaya Organisasi

Menurut Robbins, (2001) memberi definisi budaya organisasi sebagai suatu sistem makna yang dianut bersama oleh anggota-anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari lainnya. Hal ini menegaskan bahwa budaya organisasi menjadi ciri dan dapat membedakan setiap organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi yang didefinisikan oleh Edgar H. Schein dalam Tangkilisan, (2007) yaitu sebagai pola asumsi dasar bersama yang dipelajari oleh kelompok dalam suatu organisasi sebagai alat dalam memecahkan masalah terhadap penyesuaian faktor eksternal dan integrasi faktor internal, dan telah terbukti sahih, dan selanjutnya diajarkan kepada para anggota organisasi yang baru sebagai cara untuk mempersepsikan, memikirkan, dan merasakan dalam kaitannya dengan masalah yang dihadapi. Menurut Robbins dan Judge (2015) ada tujuh indikator utama yang secara keseluruhan, merupakan hakikat budaya sebuah organisasi:

1) Inovasi dan Pengambilan Resiko
2) Memperhatikan Detail
3) Orientasi Pada Hasil
4) Orientasi Orang
5) Orientasi Tim
6) Keagresifan
7) Stabilitas

Konsep E-Government

Menurut Indrajit (2005), istilah "*e-Government* mengacu pada cukup banyak pengertian." Secara umum, istilah yang berlawanan "e" biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet yang dijadikan sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Melihat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep *e-government* akan memiliki arti pada bagian pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai "*customer*"nya.

Menurut Priyanto dalam Akadun (2009), "*Electronic government* adalah sebuah transformasi." Ada dua transformasi yang terjadi, pertama konsep menjadi *e-Government* itu sendiri,dari yang semula hanya *government*, dan kedua bagaimana mentransformasikan konsep tersebut menjadi empirik. Ketika penambahan *electronic* didepan kata *government* maka seharusnya ada satu model yang harus berubah secara total dalam pengadopsian terminologi *e-Government*. Sedangkan menurut Wyld dalam Akadun (2009) memaparkan "*e- Government* adalah suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan, atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi perizinan untuk suatu tujuan."

Konsep M-Paspor

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan aparatur atau pejabat dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor berisikan biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan terkadang juga beberapa informasi lain mengenai dentifikasi individual. Mulai tanggal 1 Juni 2013 Kementerian Hukum dan HAM RI, dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mempersiapkan pelaksanan penerbitan Paspor online. Paspor online sendiri mulai diberlakukannya awal tahun 2014 di Kantor Imigrasi Kelas I Medan. Saat ini beberapa negara telah mengeluarkan e-pasport atau elektronik paspor. M-Paspor merupakan pengembangan dari paspor konvensional saat ini dimana pada paspor tersebut telah ditanamkan chip yang berisikan biodata pemiliknya berserta data biometriknya, data biometrik ini disimpan dengan maksud untuk lebih meyakinkan bahwa orang yang memegang paspor adalah orang yang memiliki dan berhak atas paspor tersebut.

Aplikasi M-PASPOR merupakan aplikasi untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun pergantian paspor secara online. Dibentuknya aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pemohon dalam hal pendaftaran dan pengumpulan berkas yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan datang ke kantor imigrasi. Para pemohon dapat mengakses aplikasi dimanapun dan kapanpun dengan hanya menginput data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan secara online dan memilih waktu kedatangan untuk pelayanan selanjutnya. M-Paspor diciptakan agar pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan akuntabel.

Metode Penelitian

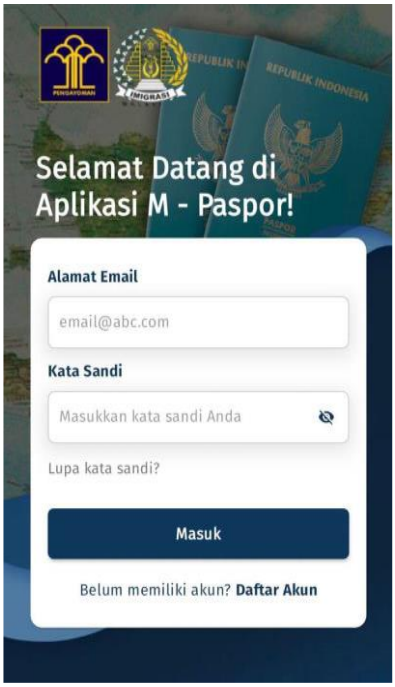
Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang berlokasi di jl. Gatot Subroto KM. 6,2 No.268A, Sei Kambing C, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatra Utara. Waktu penelitian ini dilakukan pada Bulan Januari – Juni 2024. Teknik pengunpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Serta data sekunder diperoleh dari dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan bahan lainnya sampai dengan penarikan kesimpulan. Serta teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dan Pembahasan

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Inovasi dan Pengambilan Resiko

Inovasi dan pengambilan resiko, adalah dimensi budaya organisasi yang menunjukan tingkat seberapa jauh para anggota organisasi didorong menjadi inovatif dan pengambilan resiko untuk terwujudnya visi. Inovatif memperhitungkan resiko, norma yang dibentuk berdasarkan kesepakatan bahwa setiap pegawai akan memberikan perhatian yang sensitif terhadap segala permasalahan yang mungkin dapat membuat resiko kerugian bagi kelompok dan organisasi secara keseluruhan. Perilaku pegawai yang demikian dibentuk apabila berdasarkan kesepakatan bersama sehingga secara tidak langsung membuat rasa tanggung jawab bagi pegawai untuk melakukan tindakan mencegah terjadi kerugian secara konsisten. Inovasi dan pengambilan resiko mencerminkan kemampuan organisasi untuk mengadopsi ide-ide baru seperti M-Paspor serta sekaligus bersedia menghadapi resiko yang mungkin muncul, seperti pelanggaran keamanan data atau tantangan teknis.



Gambar 1 : M-Paspor

Sumber : Aplikasi M-Paspor, 2024

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

Indikator inovasi dan pengambilan resiko pada budaya organisasi dalam penerapan M-Paspor mencerminkan keinginan untuk mendorong kreativitas dan keberanian dalam menghadapi tantangan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, penerapan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan contoh cemerlang dari penerapan *e-government* yang efektif, menunjukkan keberhasilan signifikan dalam indikator Inovasi dan Pengambilan Risiko. Sistem ini berhasil mentransformasi proses manual menjadi digital yang terstruktur, mengatasi berbagai masalah utama seperti antrian panjang dan ketidakefisienan. Dengan diberlakukanya inovasi M-Paspor ini permasalahan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan seperti masyarakat harus mengantri lama untuk mengambil nomor antrian sesuai dengan nomor yang dikeluarkan aplikasi M-Paspor, masyarakat masih harus menunggu lagi karna jadwal antrian pemohon pendaftaran paspor telah penuh dan masih adanya prosedur yang begitu sulit ketika harus melakukan perizinan tertentu, seperti biaya yang tidak transparan dan terjadi praktek pungutan liar sudah teratasi. Penjelasan tersebut sangat erat kaitannya dengan tata nilai PASTI, khususnya pada aspek inovatif, transparan dan akuntabel dalam budaya organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Dari segi Inovatif, penerapan M-Paspor merupakan contoh nyata bagaimana Kantor Imigrasi telah menerapkan solusi teknologi yang kreatif dan efektif untuk mengatasi masalah yang sudah lama dihadapi. Menurut Indrajit (2006), manfaat terpenting dari penerapan *e-government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab *(accountable)* bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintah yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Memperhatikan Detail

Memperhatikan detail, adalah sejauh mana karyawan diharapkan menjalankan kecermatan, analisis dan perhatian pada hal-hal detail. Dalam konteks implementasi M-Paspor, tugas memperhatikan hal detail bagi pegawai pemerintah bertugas dalam program ini melibatkan pengawasan dan pemprosesan data yang akurat terkait dengan penerbitan paspor secara elektronik. Budaya organisasi ini tidak hanya mendukung keakuratan dan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang disiplin dan berorientasi pada kualitas. Pendekatan ini

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

kemungkinan besar akan menghasilkan peningkatan signifikan dalam kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan efektivitas operasional secara keseluruhan dalam penerapan M-Paspor dan tugas-tugas lainnya di kantor imigrasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, penerapan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan bentuk nyata dari upaya digitalisasi layanan pemerintah. Keberhasilan *e-government* sangat bergantung pada profesionalisme pegawai dalam mengelola sistem elektronik dan data digital.

Penjelasan ini berkaitan dengan tata nilai PASTI, khususnya nilai Profesional, dalam budaya organisasi Kantor Imigrasi serta penerapan *e-government* melalui program M-Paspor. Nilai Profesional dalam tata nilai PASTI menekankan pentingnya kompetensi dan keahlian dalam melaksanakan tugas. Nilai Profesional dalam tata nilai PASTI sangat relevan dalam upaya menangani pungli atau percaloan di kantor imigrasi. Profesionalisme mengacu pada komitmen untuk melaksanakan tugas dengan standar tinggi, integritas, dan dedikasi penuh terhadap pelayanan publik. Dalam konteks ini, pegawai imigrasi yang menjunjung tinggi nilai profesional akan menolak segala bentuk praktik ilegal seperti pungli atau percaloan.

Orientasi Pada Hasil

Orientasi pada hasil, adalah kemampuan individu untuk fokus pada pencapaian tujuan yang konkret dan hasil yang diinginkan. Dalam konteks penerapan M-Paspor, strategi orientasi pada hasil dapat mencakup pendekatan yang berorientasi pada pencapaian tujuan jangka pendek dan jangka panjang terkait dengan efisiensi, keamanan serta kualitas layanan paspor elektronik. Salah satu strategi yang diterapkan adalah pengembangan dan pemantauan SOP *(Standard Operating Procedure)*. Budaya organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mendorong pegawai untuk fokus pada pencapaian hasil yang optimal dalam setiap tahap penerapan M-Paspor guna mencapai hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi peneliti, bahwa indikator orientasi pada hasil di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah berhasil diterapkan dengan baik, terutama melalui penerapan sistem M-Paspor. Setiap pegawai memiliki target kinerja yang jelas dan diukur berdasarkan pencapaian hasil nyata, memastikan mereka dapat dimintai pertanggungjawaban atas tugas-tugas yang diemban.

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

Gambar 2 : Pegawai memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat

Sumber : Dokumentasi Peneliti,2024

Penerapan *e-government*, khususnya melalui sistem M-Paspor, memperkuat hubungan antara orientasi pada hasil dan nilai akuntabel dalam tata nilai PASTI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *E-government* memungkinkan penerapan sistem penilaian kinerja yang lebih akurat dan *real-time*, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Melalui M-Paspor, setiap tahap proses dapat dilacak secara digital, memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai berdasarkan hasil konkret. Sistem ini juga memungkinkan pengumpulan data yang lebih efisien tentang kecepatan layanan, tingkat kepuasan pengguna, dan efektivitas prosedur, sehingga mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti dan perbaikan berkelanjutan.

Orientasi Orang

Orientasi orang adalah sejauh mana seseorang mampu memahami dan berinteraksi dengan orang lain dalam konteks kerja. Dalam konteks penerapan M-Paspor, orientasi orang menjadi kunci dalam interaksi antara petugas layanan dan pemohon paspor. Kaitannya dengan M-Paspor terletak pada kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang ramah serta informatif kepada pemohon paspor. Indikator orientasi pada orang dalam budaya organisasi bertujuan untuk melihat sejauh mana organisasi memperhatikan, menghargai, dan mengembangkan sumber daya manusianya. Budaya organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ingin melihat budaya organisasi menciptakan lingkungan yang mendukung

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

orientasi pada orang, yang dapat meningkatkan kinerja dan loyalitas pegawai.

Gambar 3 : Pusat Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Sumber : Dokumentasi Peneliti,2024

Dari hasil observasi peneliti, indikator orientasi pada orang di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah diterapkan dengan baik dalam kerangka *e-government*. Hal ini terlihat dari komitmen kuat terhadap nilai-nilai PASTI yang mencakup Profesionalisme, Akuntabilitas, Sinergi, Transparansi, dan Inovasi. Penekanan pada pengembangan kompetensi pegawai, termasuk keterampilan digital dan kemampuan komunikasi yang efektif dalam lingkungan online, menunjukkan adaptasi yang baik terhadap tuntutan era digital. Selain itu, fokus pada penciptaan lingkungan kerja yang kondusif dan pengembangan karir pegawai menunjukkan bahwa organisasi memahami pentingnya sumber daya manusia dalam keberhasilan penerapan *e-government*. Nilai Profesional tercermin dari komitmen untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar tinggi, dengan pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai. Akuntabilitas diwujudkan melalui janji pelayanan yang jelas mengenai persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian. Sinergi terlihat dari upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung orientasi pada orang, meningkatkan kinerja dan loyalitas pegawai. Transparansi ditunjukkan melalui komunikasi yang jelas dan informasi yang terbuka kepada masyarakat. Inovasi tercermin dalam upaya

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

memberikan solusi efektif untuk setiap permintaan atau masalah. Penerapan nilai-nilai ini sebagai landasan etika dalam interaksi dengan masyarakat menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi tidak hanya fokus pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada pembentukan budaya organisasi yang berorientasi pada orang.

Orientasi Tim

Orientasi tim dalah sejauh mana kegiatan-kegiatan kerja diorganisirkan secara tim bukan individu mengacu pada kemampuan individu untuk bekerja sama dan berkolaborasi dalam sebuah tim untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks penerapan M-Paspor , orientasi tim menjadi kunci dalam menjalankan proses penerbitan paspor secara efisien dan efektif. Petugas yang terlibat dalam program M-Paspor perlu bekerja sebagai tim yang terkoordinasi untuk menangani berbagai aspek dalam proses penerbitan paspor elektronik, mulai dari penerimaan aplikasi hingga mencetakan paspor.

Gambar 4 : Orientasi Tim dalam memberikan informasi nomor antrian

Sumber : Dokumentasi Peneliti,2024

Dari hasil observasi peneliti, menyimpulkan bahwa indikator orientasi tim dalam penerapan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah berhasil diterapkan dengan baik. Indikator ini mengukur sejauh mana kegiatan kerja diorganisir dalam tim dan bukan individu, dengan fokus pada kemampuan individu untuk bekerja sama dan berkolaborasi dalam mencapai tujuan bersama.Orientasi tim

tidak hanya memperbaiki koordinasi antar pegawai, tetapi juga meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan prosedur atau teknologi. Orientasi tim secara langsung mendukung nilai sinergi dalam PASTI, di mana kolaborasi dan kerja sama yang harmonis antara anggota tim sangat ditekankan. Tim yang terkoordinasi dan saling mendukung memungkinkan berbagai aspek dalam proses penerbitan paspor, mulai dari penerimaan aplikasi hingga pencetakan, dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif. Selain itu, orientasi tim juga memperkuat nilai profesional dan akuntabel, di mana setiap anggota tim bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing dan bekerja dengan standar tinggi, sehingga hasil kerja dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi dalam komunikasi dan proses kerja juga terjaga dengan baik melalui orientasi tim, mendukung nilai Transparan. Selanjutnya, lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan inisiatif individu dalam tim mencerminkan nilai inovatif, di mana pegawai diberikan kebebasan yang bertanggung jawab untuk mengemukakan ide-ide baru dan saran yang membangun. Dengan demikian, orientasi tim tidak hanya memastikan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat implementasi nilai-nilai PASTI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Keagresifan

Keagresifan adalah sejauh mana seseorang bersikap sigap dalam mengejar tujuan dan mengatasi tantangan yang dihadapi. Dalam penerapan M-Paspor, keagresifan dapat mengacu pada sikap proaktif petugas layanan dalam menangani proses penerbitan paspor elektronik. Indikator keagresifan dalam budaya organisasi pada penerapan M-Paspor bertujuan untuk mengukur sejauh mana pegawai berorientasi pada hasil dan berusaha mencapai target dengan tekad yang kuat dan inisiatif tinggi.

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

Gambar 5 : Keagresifan Pelayanan Pegawai

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Ketika pegawai memiliki tingkat keagresifan yang tinggi, mereka cenderung lebih siap untuk menghadapi perubahan teknologi, kebutuhan layanan, atau perubahan regulasi yang mungkin terjadi dalam konteks M-Paspor. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, keagresifan pegawai dapat dikaitkan dengan beberapa aspek dalam sistem tata nilai PASTI, khususnya dalam bagian profesional dan inovatif. Keagresifan menunjukkan sikap proaktif dalam menghadapi tantangan dan mencari solusi yang efisien dalam proses penerbitan M-Paspor. Ini sejalan dengan nilai profesionalisme, di mana pegawai berkomitmen untuk mencapai standar kerja yang tinggi dan memastikan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, aspek inovatif dari tata nilai PASTI juga terbukti relevan, karena keagresifan mendorong pegawai untuk menciptakan inisiatif baru yang dapat meningkatkan efisiensi proses layanan. Keagresifan pegawai tidak hanya mencerminkan semangat untuk mencapai tujuan organisasi, tetapi juga mendukung nilai-nilai profesionalisme dan inovasi dalam konteks layanan publik seperti penerbitan M-Paspor. Dalam menghadapi perubahan teknologi dan regulasi, sikap ini memungkinkan Kantor Imigrasi untuk tetap responsif dan efektif dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat dikatakan bahwa indikator keagresifan dalam budaya organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah berhasil diterapkan dengan efektif. Keagresifan di sini mencerminkan sikap proaktif pegawai dalam menghadapi tantangan dan mencari solusi yang efisien dalam proses penerbitan paspor elektronik, terutama dalam konteks implementasi M-Paspor. Pegawai menunjukkan kesiapan yang tinggi dalam mengatasi perubahan teknologi, kebutuhan layanan, dan regulasi yang terjadi, dengan mengambil langkah-langkah tegas dan inisiatif untuk meningkatkan efisiensi proses.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Stabillitas

Stabilitas adalah kemampuan individu untuk tetap tenang, teroganisir, dan terkendali dalam menghadapi situasi yang berubah atau menantang. Dalam penerapan M-Paspor, stabilitas menjadi kunci dalam menjaga kelancaran operasional dan kehandalan sistem penerbitan M-Paspor. Kaitannya dengan M-Paspor terletak pada kemampuan petugas layanan untuk tetap tenang dan terkendali dalam menghadapi situasi yang mungkin memunculkan tekanan atau tantangan, seperti lonjakan volume pemohon paspor atau kegagalan sistem teknis yang tak terduga. Indikator stabilitas membantu mengukur sejauh mana sistem dan infrastruktur yang digunakan mampu bertahan dalam menghadapi beban kerja yang berat, perubahan teknologi, serta potensi ancaman keamanan yang mungkin terjadi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, indikator stabilitas dalam budaya organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berhasil dilaksanakan dengan efektif. Stabilitas di sini menggambarkan kemampuan petugas untuk tetap tenang, teroganisir, dan terkendali dalam menghadapi situasi yang berubah atau menantang, seperti lonjakan volume pemohon paspor atau kegagalan sistem teknis. secara langsung mendukung nilai Transparan dalam tata nilai PASTI. Transparansi dalam tata nilai PASTI, yang berarti menjaga kejujuran dan moralitas yang tinggi, sangat penting dalam mengatasi permasalahan percaloan. Nilai ini sebenarnya menjadi fondasi dari seluruh tata nilai tersebut dan sangat relevan dalam mengatasi isu percaloan. Calo berani beroperasi secara terang-terangan karena adanya permintaan yang tinggi dari masyarakat yang ingin mempersingkat waktu atau menghindari kerumitan prosedur. Selain itu, kurangnya pengawasan yang efektif dan konsisten membuat mereka merasa aman dalam menjalankan praktik ilegal ini. Tidak jarang, ada oknum internal yang terlibat atau "memahami" keberadaan calo, sehingga praktik ini seolah-olah mendapat pembiaran. Dalam upaya mengatasi masalah ini, penerapan M-Paspor sebagai bagian dari budaya organisasi yang berintegritas dapat menjadi solusi efektif.

Dalam konteks tata nilai PASTI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, aspek Transparansi memiliki peran penting yang memerlukan perhatian dan intervensi khusus dari pimpinan. Transparansi ini tidak hanya mencakup keterbukaan

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

informasi, tetapi juga kejujuran dalam proses pelayanan. Pimpinan harus aktif melakukan pengawasan dan secara konsisten mengingatkan seluruh staf tentang pentingnya menjunjung tinggi budaya PASTI, terutama dalam hal transparansi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, Budaya Organisasi pada penerapan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan publik. Keberhasilan ini tidak terlepas dari peran penting budaya organisasi yang mendukung inovasi, pengambilan resiko, dan ketelitian dalam pelaksanaan tugas. Budaya organisasi yang kuat ini telah berhasil mengatasi berbagai tantangan, termasuk masalah antrian yang sebelumnya sering menjadi keluhan masyarakat dan mengatasi biaya yang tidak transparan serta mengatasi masalah percaloan. Efisiensi layanan juga mengalami peningkatan yang substansial, menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat nyata ketika didukung oleh budaya organisasi yang tepat. Indikator-indikator budaya organisasi seperti orientasi pada orang, orientasi tim, keagresifan, dan stabilitas telah terbukti menjadi faktor kunci dalam mendukung efektivitas layanan M-Paspor. Orientasi pada orang dan tim telah mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kolaboratif, di mana setiap pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik. Keagresifan dalam menghadapi tantangan dan mencari solusi inovatif telah memungkinkan Kantor Imigrasi untuk tetap responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, stabilitas telah menjamin konsistensi dan keandalan dalam pelayanan, membangun kepercayaan publik terhadap sistem M-Paspor.

Keselarasan antara budaya organisasi ini dengan tata nilai PASTI yang diadopsi oleh Kementerian Hukum dan HAM menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah berhasil menginternalisasi nilai-nilai tersebut ke dalam praktik kerja sehari-hari. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mencerminkan keberhasilan penerapan *e-government* yang lebih luas, dengan peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh peneliti, maka peneliti memberikan saran yang bisa menjadi masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, Kantor Imigrasi perlu terus memperkuat budaya organisasi yang

mendukung inovasi dan pelayanan prima. Ini dapat dilakukan melalui peningkatan program pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, terutama dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Evaluasi berkala terhadap implementasi nilai-nilai PASTI dan dampak M-Paspor juga penting dilakukan untuk mengidentifikasi area yang masih membutuhkan perbaikan.

Pengembangan sistem *reward* yang lebih komprehensif untuk mendorong inovasi dan kinerja unggul patut dipertimbangkan sebagai cara untuk memotivasi pegawai. Peningkatan kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal, termasuk masyarakat dan sektor swasta, dapat membuka peluang untuk inovasi lebih lanjut dan memastikan bahwa layanan tetap relevan dengan kebutuhan pengguna.

Terakhir, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat mempertimbangkan untuk berbagi pengalaman dan praktik terbaik mereka dengan institusi pemerintah lainnya. Ini tidak hanya akan mendorong adopsi sistem serupa di sektor publik lainnya, tetapi juga memposisikan Kantor Imigrasi sebagai pemimpin dalam penerapan *e-government* di Indonesia. Dengan terus memperkuat budaya organisasi yang positif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, Kantor Imigrasi dapat mempertahankan posisinya sebagai contoh keberhasilan dalam modernisasi pelayanan publik di era digital.

Daftar Pustaka

Buku

Dinkes Tangerang Selatan. (2022). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkjip). *aporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkjip)*, *21*(3), I–Iii.

Harahap, P. (2011). *Budaya Organisasi-Organizational Culture*. Semarang : Semarang University Press. (Pp. 1–112).

Nurakhim. B, Sigit,P. Harries, M. (2023). Budaya Organisasi. Koto Baru : Yayasan Pendidikan Cendikia Muslim

Sutrisno,Edy. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenadamedia Group

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

Soelistya. (2022) Budaya Organisasi dalam Praktik. Sidoarjo : Nizima Learning Center

Jurnal/Skripsi

Abubakar, B. (2009). Hubungan Budaya Organisasi Dengan Perilaku Birokrasi: Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten/ Kota Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Borneo Administrator*, *5*(2), 1–20. Http://Samarinda.Lan.Go.Id/Jba/Index.Php/Jba/Article/View/43

According To Marshall And Raynor (2014), Puerperium Is The Period Of The First Six (6) To Eight (8) Weeks Following Delivery And It Starts Immediately After The Delivery Of The Placenta And Membranes. The Uterus, Organs And Structures Of The Reproductive, Organs And Structures Of The Reproductive System Return To Their Nonpregnant State. L. Is Established And The Woman Is Adjusting Socially And Psychologically To Motherhood. P. Is Divided Into Three Distinct But Continuous Phases Namely; 1. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.(1), 88–100.

Arafaina, S., & Hengky, W. (2017). Budaya Organisasi Pada Jasa Perawatan Sepatu Mayster. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, *2*(3), 317–321.

Batoebara, M. U. (2021). Inovasi Dan Kolaborasi Dalam Era Komunikasi Digital. *Jurnal Prosiding*, *1*, 21–29.

Ertanti, T., & Sahetapy, W. L. (2018). Analisa Budaya Organisasi Di Pt. Kevfi Garmen Keluarga (Kgk). *Agora*, *6*(1), 1–9. Http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen-Bisnis/Article/View/6496

Firdausy, A. (2018). Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *6*(2), 1–11.

Hadiarti, W. E. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Hirarki Terhadap Komitmen Melalui Iklim Organisasi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *4*(2), 409–415.

Hamsiah, S., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap)*, *3*(1), 110–124. Https://Journal.Unismuh.Ac.Id/Index.Php/Kimap/Article/View/5374

Harahap. (2021). *Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Studi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Salak Kabupaten Pakpak Bharat Tesis Oleh*. 1.

Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2021). Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi

Kelas 1 Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda. *Administrasi Publik*, *9*(2), 5162–5172.

Hilmy, M. R. (2023). *Kejahatan Lintas Batas Indonesia Dan Regional Pasca*. *3*(2), 83–93.

Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus: Sistem Informasi Dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, *9*(1), 59–65. Https://Doi.Org/10.34010/Komputika.V9i1.2518

Hutapea, C. I., Ekonomi, F., & Surabaya, U. S. (2020). Analisis Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Imigrasi Ponorogo. *Soetomo Business Review Edition*, *1*(2), 96–107.

Idris, F., & Salju, S. (2023). Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Kelola: Journal Of Islamic Education Management*, *8*(1), 71–78. Https://Doi.Org/10.24256/Kelola.V8i1.373

Ishak, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *5*(2), 819–824.

Jarnawansyah, M. (2019). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2019. *Nusantara Journal Of Economics*, *01*(02), 1–12.

Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, *9*(1), 102–114. Https://Doi.Org/10.46367/Iqtishaduna.V9i1.222

Juniyar Sri Tiyanti, V., Wilujeng, S., & Graha, A. N. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Karyawan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (Jrmm)*, *7*, 1. Http://Ejournal.Unikama.Ac.Id

Khairul Muluk, M. . (2015). Budaya Organisasi Pelayanan Publik (Kasus Pada Rumah Sakit X Di Malang). *Academia Edu*, 1–14.

Lili Suryani, Muchid Albintani, Nurmala Sari, Anton Budi Dharma, & Achmad Fauzi. (2024). Literature Riview : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, *16*(3), 459–466. Https://Doi.Org/10.31849/Niara.V16i3.18199

Lubis, E. (2009). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Tesis*, *2*, 1–192.

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

Mentor, K. P. (N.D.). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor Dalam Keimigrasian Indonesia*. *2*(1), 35–54.

Meylandari, K. R., Supriliyani, N. W., & Wijaya, K. A. S. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Denpasar. *Ethics And Law Journal: Business And Notary*, *2*(1). Https://Doi.Org/10.61292/Eljbn.146

Miswandi. (2009). *Analisis Budaya Organisasi Pada Kegiatan Kerja Pimpinan Di Pt Arian Primatama Pekanbaru*. Http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/Id/Eprint/11362

Muhammad Akbar Agung Pratama, Murtir Jeddawi, & Sampara Lukman. (2020). Penerapan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah. *Visioner : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, *12*(2), 365–386. Https://Doi.Org/10.54783/Jv.V12i2.288

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu …*, *11*, 101–112. Https://Www.Journal.Unpas.Ac.Id/Index.Php/Kebijakan/Article/View/2898%0ahttps://Www.Journal.Unpas.Ac.Id/Index.Php/Kebijakan/Article/Download/2898/1285

Ngabito, F. M., & Potale, I. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Gorontalo Utara. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *9*(1), 40–46. Https://Doi.Org/10.25299/Jiap.2023.Vol9(1).12538

Nugrah, H. (2001). *Bab Ii Tinjauan Pustaka - Kinerja Organisasi*. 33–53. Https://Elib.Unikom.Ac.Id/Files/Disk1/535/Jbptunikompp-Gdl-Herinugrah-26743-6-Babii.Pdf

Oktavianti, V., Hutahaean, M., & Tobing, A. L. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *9*(4), 100–104.

Pathoni, T., & Yuhana, K. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang. *The World Of Public Administration Journal*, *2*(2), 89–109. Https://Ejournal.Unsub.Ac.Id/Index.Php/Publik/Article/View/924%0ahttps://Ejournal.Unsub.Ac.Id/Index.Php/Publik/Article/View/924

Pohan, A. S. B. S. Dan Y. A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta*, *05*(02).

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 7, Number 7, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, *11*(1), 31–55. Https://Doi.Org/10.31506/Jap.V11i1.7127

R, G. H., Nugroho, K. S., & Handayani, R. (2018). Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten. *Administrasi Publik*, *April*. Http://Repository.Fisip-Untirta.Ac.Id/1011/

Richter, L. E., Carlos, A., & Beber, D. M. (N.D.). *Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Provinsi Gorontalo*. 1–14.

Sari, T. L. (2019). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)* (Pp. 1–135).

Service Provider. (2009). *Encyclopedia Of Biometrics*, 1164–1164. Https://Doi.Org/10.1007/978-0-387-73003-5_463

Setiawan, H. (2013). Efektivitas Pengawasan Orang Asing Pada Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Klas 1 Samarinda. *Arena Hukum*, *6*(2), 254–271. Https://Doi.Org/10.21776/Ub.Arenahukum.2013.00602.7

Setiawati Dalam (Armansyah, B., & Kusponco, E. (2022). Evaluasi Budaya Organisasi Dalam Mewujudkan Visi Rumah Sakit Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, *4*(2), 27–42. Https://Jurnal.Stialan.Ac.Id/Index.Php/Jsda/Article/View/543%0ahttps://Jurnal.Stialan.Ac.Id/Index.Php/Jsda/Article/View/543/372

Skripsi, P., Imigrasi, K., Ii, K., Sambas, T. P. I., Skripsi, P., Steers, R. M., Umam, K., Organisasi, K., Lingkungan, K., Pekerja, K., Kebijaksanaan, K., Manajemen, P., & Kakanim, P. (N.D.). *Pembuatan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Sambas*

Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *Viii*(117), 1–9.

Wahid, U. T. (2017). Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, *Mi*, 5–24.

Waldianto, R. (2021). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Asuransi Bumida Syariah Di Kota Bengkulu*. Http://Repository.Iainbengkulu.Ac.Id/6758/1/Rizal Skripsi.Pdf

Email : Sucifadilla2002@gmail.com

Waruwu, H. Dan B. M. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *1*(1), 43–51. Http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Publikauma

Zurrahman, N. (2019). Implementasi Budaya Organisasi Di Smp It Fitrah Insani Bandar Lampung. *Skripsi*.

Regulasi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Internet

Choirul, D. (2021). Ditjen Imigrasi Kemenkumham Luncurkan Aplikasi M-Paspor. Retrieved From https://www.inews.id/amp/news/nasional/ditjen-imigrasi-kemenkumham-luncurkan-aplikasi-m-paspor

Qur'ani, H. (n.d.). Cerita Yasonna Laoly yang Pernah Menghadapi Calo Saat Urus Paspor. Retrieved from https://www.hukumonline.com/berita/a/cerita-yasonna-laoly-yang-pernah-menghadapi-calo-saat-urus-paspor-lt5c2a226f8abd0/

lintas10. (2024). Praktek CALO "Marak" di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, Warga Resah!! Retrieved from https://www.lintas10.com/praktek-calo-marak-di-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-tpi-medan-warga-resah.html

New, T. K. (2024). Diduga Calo di Imigrasi Kelas I Medan Resahkan Masyarakat RM Jadi Korban, Minta Aparat Kepolisian Tangkap Para Calo ! Retrieved from https://targetkasusnew.com/2024/05/01/diduga-calo-di-imigrasi-kelas-i-medan-resahkan-masyarakat-rm-jadi-korban-minta-aparat-kepolisian-tangkap-para-calo/

Redaksi. (2022). Diduga Calo di Imigrasi kelas I Khusus Medan Tetap Exsis Beroperasi. Retrieved from https://liputan4.com/diduga-calo-di-imigrasi-kelas-i-khusus-medan-tetap-exsis-beroperasi/

Redaksi. (2024). Bandrol Pembuatan Paspor Rp.2,5 Juta Diduga Oknum Jasa. Retrievedfrom https://globalnews21.id/bandrol-pembuatan-paspor-rp-25-juta-diduga-oknum/