

## **KENDALA INOVASI MEDIA DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BENGKULU**

**Meti Suryani, Fitria Yuliani**

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Jl. Bali No.118, Kp.Bali, Kec. Tlk. Segara, Kota Bengkulu, 38119

Email : [bundadede77@gmail.com](mailto:bundadede77@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Sejak awal tahun 2019 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, telah mewajibkan kepada seluruh pemohon Paspor baik itu pemohon yang mengajukan permohonan Paspor, maupun pemohon yang mengajukan permohonan penggantian Paspor untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sebagai sarana mengoptimalkan kinerja pelayanan keimigrasian. Namun dalam prosesnya inovasi tersebut tidak lepas dari kendala dan permasalahan yang timbul, dalam pelaksanaannya. Tujuan penulisan ini adalah menggambarkan bagaimana kendala yang dihadapi oleh para pemohon pada saat menggunakan Aplikasi APAPO. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penerapan pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan media online dalam yaitu Aplikasi APAPO yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI telah berjalan dengan baik, hal ini terlihat jika pemohon tidak perlu datang dan mengantri sejak pagi untuk mendapatkan nomor antrian, tidak terjadi praktek pungutan liar, tidak ada lagi praktek percaloan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Namun dalam pelaksanaannya dalam penggunaan Aplikasi APAPO tersebut masih di temukan beberapa kendala.

Kata Kunci : Inovasi Media dan Pelayanan Paspor

### **ABSTRACT**

*Since early 2019 the Class one Bengkulu Immigration Office checkpoint has required to all passport applicants be it new passport applicants or passport replacement applicants to use the Online Registration of Passport Queuing application as a tool to optimize The Immigration service. Nevertheless in the process, this application still and yet appearing troubles which becomes obstacle in service doing. The purpose of this writing is to describe what are the obstacles faced by the applicant while using the APAPO application. This research uses qualitative description method. The implementation of public services using APAPO application as an online media tool which is conducted by Class I Bengkulu Immigration Office checkpoint has gone well. This can be seen if the applicant does not need to come and queue since early morning to get a queue number , no illegal levies, there are no more brokering practices in public services provided by the Bengkulu Class I Immigration Office checkpoint. However, in its implementation in using the APAPO Application, several obstacles were still found*

*Keywords: Media Innovation and Passport Services*

## PENDAHULUAN

**K**ebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dibidang keimigrasian, dewasa ini semakin hari semakin meningkat, hal ini terlihat dari banyaknya permohonan penerbitan Paspor yang masuk ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu setiap harinya. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, yang beralamat di Jl. Pembangunan No. 23 Padang Harapan Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu, merupakan satu-satunya kantor Imigrasi yang ada di propinsi Bengkulu. Dengan luas wilayah kerja meliputi 1 (satu) kota dan 9 (sembilan) kabupaten yang terdapat di propinsi Bengkulu. Dengan jumlah penduduk yang mencapai  $\pm$  1.640.597 jiwa. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pemohon jasa keimigrasian.

Sebagaimana dipahami banyak orang, bahwa pelayanan publik bagi segenap masyarakat Indonesia merupakan tanggung jawab pemerintah. Kenyataannya sampai dengan saat ini kualitas pelayanan publik masih belum maksimal. Dimulai dari prosedur yang rumit, tidak adanya transparansi biaya yang jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar, dan maraknya praktek percaloan, hal itu menjadikan rendahnya kualitas pelayanan publik oleh yang diberikan oleh aparatur pemerintah dimata masyarakat Indonesia.

Demikian juga halnya pelayanan keimigrasian, yang masih ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat khususnya yang ingin mengajukan permohonan penerbitan Paspor. Mulai dari susah untuk mendapatkan nomor antrian, adanya

pungutan liar yang diluar ketentuan, dan masih ditemukan praktek percaloan, dengan menawarkan kemudahan yang bisa didapatkan dengan membayar biaya lebih, dari ketentuan yang seharusnya mereka bayarkan.

Berkaca dari kondisi ini, Direktorat Jenderal Imigrasi terus berupaya dan melakukan perubahan, yaitu dengan memulai penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online (APAPO) di seluruh Indonesia, sebagai wujud dari dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor. IMI- UM.01.01-4166. Diharapkan dengan adanya aplikasi tersebut menjadi alternative dan terobosan sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. khususnya, masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan Paspor. Direktorat Jenderal Imigrasi membuat inovasi, dengan meluncurkan Aplikasi APAPO sebagai sarana mengoptimalkan kinerja pelayanan keimigrasian yang harus dilakukan oleh seluruh kantor Imigrasi yang ada di Indonesia.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu merupakan perpanjangan tangan dari Direktorat Jenderal Imigrasi, yang berada di propinsi Bengkulu, juga telah juga menerapkan penggunaan Aplikasi APAPO sebagai media online dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor), yang bertujuan untuk memudahkan dan membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen perjalanan keluar negeri tanpa mereka harus menunggu selama berjam-jam untuk mendapatkan nomor antrian.

Sejak awal tahun 2019 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, telah

mewajibkan kepada seluruh pemohon Paspor baik itu pemohon yang mengajukan permohonan Paspor, maupun pemohon yang mengajukan permohonan penggantian Paspor untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sebagai sarana untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, ini menjadi solusi bagi pemohon untuk menyesuaikan kedatangannya ke kantor Imigrasi sesuai dengan pilihan waktu yang tersedia, dan sesuai dengan kuota yang tersedia pada saat melakukan pendaftaran.

Namun dalam prosesnya inovasi tersebut tidak lepas dari kendala dan permasalahan yang timbul, dalam pelaksanaannya. Adapun kendala dari penerapan media online penggunaan aplikasi ini antara lain, kesulitan dalam verifikasi email, permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai, jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu, ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh, masih belum maksimalnya pengenalan Aplikasi APAPO kepada masyarakat.

Sejak diterapkannya Aplikasi APAPO ini oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, beragam tanggapan muncul dari masyarakat, sebagian masyarakat memberikan apresiasi dan menerima penggunaannya dan sebagian lainnya memberikan komentar yang tidak begitu baik.

Dalam tulisan ini penulis mencoba menggambarkan bagaimana kendala yang dihadapi oleh para pemohon pada saat menggunakan Aplikasi APAPO sebagai media online pada saat melakukan pendaftaran untuk mendapatkan antrian dan melakukan pembuatan Paspor.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah cara mengenai bagaimana suatu penelitian dilakukan, baik tata cara pengumpulan data serta penulisan laporan penelitian yang sesuai dengan objek penelitian yang ada dilokasi.

Penelitian ini menggunakan metode metode deskriptif kualitatif.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, terdapat beberapa kendala antara lain :

1. Prosedur yang rumit
2. Tidak adanya transparansi biaya
3. Masih ditemukan praktek pungutan liar yang tidak sesuai dengan ketentuan.
4. Praktek percaloan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Direktorat Jendral Imigrasi berupaya melakukan perubahan dan melakukan inovasi, melaksanakan penerapan penggunaan media online, yaitu dengan meluncurkan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online (APAPO) sebagai sarana mengoptimalkan kinerja pelayanan keimigrasian yang harus dilakukan oleh seluruh kantor Imigrasi di Indonesia.

Aplikasi layanan ini mulanya kebanyakan dilakukan oleh pihak swasta dalam mendukung kegiatan layanan mereka, namun pada saat ini telah mulai pula dilaksanakan oleh pihak pemerintah. Dibidang keimigrasian kini telah mulai menerapkannya melalui penerapan Aplikasi Permohonan Antrian Paspor Online (APAPO).

Aplikasi APAPO adalah Aplikasi yang dibuat, untuk mempermudah pemohon untuk mendaftar dan mendapatkan nomor

antrian yang semula masih dilakukan secara manual, menjadi sistem pendaftaran yang berbasis internet. Sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan Paspor tidak perlu lagi datang sejak pagi buta untuk mengantri, namun mereka bisa tinggal memilih tanggal dan waktu kedatangan kemudian mengisi data yang sesuai dengan data diri yang dimiliki.

Penerapan Aplikasi APAPO ini telah mampu mengatasi permasalahan seperti yang telah diungkapkan sebelumnya yaitu:

1. Prosedur yang rumit dimaksud adalah dimulai dari drama susahnyanya untuk mendapatkan nomor antrian, keadaan tersebut memaksa mereka terutama yang berdomisili dari luar kota Bengkulu, datang sejak dini hari, hanya untuk bisa mendapatkan nomor antrian. Tidak jarang mereka harus kembali lagi keesokan harinya jika pada hari tersebut mereka belum atau tidak mendapatkan nomor antrian yang menyebabkan mereka sampai harus menginap di kota Bengkulu. Setelah dilakukan penerapan penggunaan Aplikasi APAPO masyarakat/pemohon yang tadinya harus datang sejak pagi dan mengantri untuk mendapatkan nomor antrian, kini tidak perlu lagi melakukan hal tersebut.
2. Tidak adanya transparansi biaya, yang dimaksud disini adalah, tidak dijelaskan secara rinci biaya yang harus dikelarkan oleh pemohon Paspor. Papan petunjuk yang berisi tarif biaya keimigrasian tidak di pasang di tempat terbuka, terkesan disembunyikan.

Telah dilakukan perubahan secara nyata dimana daftar besaran tarif biaya keimigrasian dari masing masing layanan telah di pasang di tempat

terbuka, sehingga pemohon dapat melihat dan mengetahuinya.

3. Pembayaran biaya keimigrasian khususnya dalam layanan penerbitan Paspor telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak ada lagi keluhan terkait pungutan liar yang dilakukan oleh petugas.
4. Setelah mendaftar menggunakan aplikasi APAPO pemohon datang ke kantor Imigrasi setelah sebelumnya menentukan waktu kedatangan sesuai pilihan dan menyesuaikan dengan kuota yang tersedia. Pemohon akan di arahkan oleh petugas untuk proses selanjutnya. Hanya pemohon yang memiliki nomor antrian yang bisa masuk ke ruang layanan untuk melakukan tahapan pengambilan foto dan sidik jari. Jadi disini sudah menutup ruang untuk terjadinya percaloan.

Beberapa kendala telah bisa diatasi dengan penggunaan aplikasi APAPO, namun ada beberapa kendala yang muncul pada saat pelaksanaan penggunaan aplikasi APAPO antara lain :

1. Kesulitan dalam verifikasi email.
2. Muncul permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai
3. Jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu
4. Ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh.
5. Masih belum maksimalnya pengenalan Aplikasi APAPO kepada masyarakat.

Dari permasalahan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Kesulitan dalam verifikasi email

Setelah melakukan proses pendaftaran, pemohon akan diminta untuk memverifikasi sebuah email.

Pada proses ini masih sering ditemukan sering permasalahan email dan verifikasi yang tidak terkirim. Ini menjadi penyebab pendaftaran yang dilakukan oleh pemohon baru pertama kali dapat tertunda. Faktor terbesar yang menyebabkan hal ini terjadi yaitu faktor koneksi internet yang tidak maksimal stabil. Walaupun kadang di lapangan pihak kantor Imigrasi telah menyediakan layanan wifi gratis yang dapat diakses oleh pemohon sebagai sarana untuk membantu pemohon melakukan pendaftaran, namun hal ini juga kurang maksimal, karena yang menggunakan koneksi dan jaringan wifi tersebut terbilang banyak.

## 2. Muncul permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai.

Setelah diminta melakukan proses verifikasi email, pemohon melanjutkan pada tahapan pengisian data diri sesuai dengan data yang ada di KTP ataupun KK. Dalam tahapan ini pun masih di temukan permasalahan yaitu data di NIK yang tidak sesuai dengan identitas pemohon. Ini yang dibaca oleh sistem aplikasi antrian paspor online sebagai data yang tidak valid. Karena sistem yang digunakan oleh kolom NIK adalah membandingkan enam angka setelah enam angka dimulai dari angka pertama, dibandingkan dengan tanggal lahir yang harus pemohon isikan pada kolom NIK dan tanggal lahir.

Hal ini karena data Imigrasi belum terintegrasi dengan data yang dimiliki Disdukcapil, terkait data identitas diri

pemohon yang akan melakukan pendaftaran antrian paspor online.

## 3. Jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu.

Ini menjadi salah satu kendala yang sering muncul saat pembaharuan kuota permohonan antrian paspor yang memang dilaksanakan setiap minggunya. Pembaruan kuota permohonan yang semestinya dilakukan pada hari Jumat pada pukul 14:00 namun sering terjadi perubahan. Ini menjadi salah satu permasalahan yang menyebabkan banyak pemohon yang datang langsung ke kantor Imigrasi untuk menanyakan hal tersebut dan meminta bantuan dalam melakukan pendaftaran secara online.

## 4. Ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, dalam memberikan layanannya telah menentukan jumlah kuota untuk setiap harinya sebanyak 90 (sembilan puluh) layanan penerbitan Paspor. Jumlah kuota yang tersedia di setiap kantor Imigrasi tidak sama, tergantung dengan kebijakan kantor masing-masing. Dan disesuaikan dengan ketersediaan dan kemampuan peralatan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang dimiliki oleh kantor tersebut.

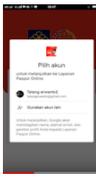
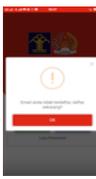
## 5. Masih belum maksimalnya pengenalan Aplikasi APAPO kepada masyarakat.

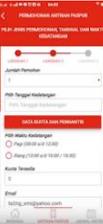
Ini terlihat pada sebagian masyarakat yang berniat mengajukan permohonan penerbitan Paspor, pada saat ditanya oleh petugas apakah telah melakukan pendaftaran melalui media online yaitu aplikasi APAPO, kebanyakan mereka

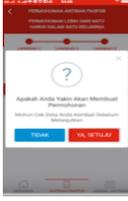
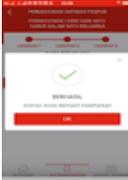
menjawab belum, karena belum mengetahui dan belum memahami tata cara melakukan proses pendaftaran tersebut. Untuk mereka yang belum memahami ini kemudian akan dibantu oleh petugas yang bertugas sebagai Duta Layanan, untuk memberikan bantuan.

Berikut di jelaskan tahapan dan langkah-langkah dalam mendownload dan mengoperasikan Aplikasi APAPO kedalam samrtphone melalui Google Play atau App Store sebagai berikut :

No	Tampilan pada Android	Keterangan
1		Buka Google Play, lalu download aplikasi layanan paspor online. Dengan cara ketik <b>“Layanan Paspor Online”</b> pada pencarian. Pilih versi yang terbaru berwarna merah, lalu instal di samartphone android.
2.		Pada tahap ini Klik tanda kotak putih, kemudian tekan kompirmasi/izinkan.  (Tahap ini merupakan persetujuan pemohon untuk bersedia memberikan informasi pribadi)

3		Baca kesepakatan yang tertera di aplikasi dengan teliti agar tahu apa peraturan kerjasama yang tertera, selanjutnya klik <b>‘LANJUT’</b> pada bagian bawah yang berwarna merah.
4.		Pada halaman ini pengguna baru wajib melakukan pendaftaran akun, dengan menggunakan facebook atau google. Pilih dengan mengklik salah satu di bagian bawah yang berwarna hijau atau biru.
5		Pilihlah akun yang akan digunakan untuk pendaftaran jika menggunakan google
6		Pada tampilan ini akan tertulis “email anda tidak terdaftar, daftar sekarang” klik tombol <b>“OK”</b> pada kolom berwarna merah untuk melakukan pendaftaran akun.
7		Isi kolom yang tersedia sesuai dengan data diri pemohon. Nama, tanggal lahir, username, paswoord, kompirmasi password, email, dan nomor handphone.

8		<p>Jika pendaftaran sudah berhasil akan muncul tampilan seperti berikut, kemudian klik antrian paspor.</p>
9		<p>Kemudian pilih kantor Imigrasi yang diinginkan untuk melakukan permohonan paspor, dengan cara mengetik alamat pada kolom pencarian.</p>
10		<p>Isi kolom yang tersedia dengan jumlah pemohon dan waktu kedatangan yang tersedia kemudian klik kolom bertanda merah.</p>
11		<p>Selanjutnya isi kolom yang tersedia dengan jumlah pemohon dan waktu kedatangan yang tersedia. Lalu klik 'OK' pada kolom berwarna merah.</p>
12		<p>Pada tampilan ini tertera keterangan "satu akun dapat mendaftarkan 1 s/d 5 permohonan dalam satu proses. Apabila pemohon sudah mengajukan permohonan, pemohon dapat membuat permohonan kembali setelah satu bulan dari jadwal yang telah ditentukan sebelumnya" penjelasan ini menerangkan bahwa satu aplikasi dan data yang sudah digunakan akan</p>

		<p>bisa digunakan setelah satu bulan berikutnya. Jika sudah memahami maka klik 'OK' untuk melanjutkan.</p>
13		<p>Cek data pemohon jika sudah benar klik menyimpan. Pada tampilan ini juga memberikan informasi bahwa jika pemohon lebih dari satu harus dalam satu keluarga.</p>
14		<p>Pada tampilan ini pemohon diberikan kesempatan untuk mengecek kembali data pemohon, jika sudah benar selanjutnya klik "YA, SETUJU"</p>
15		<p>Selanjutnya klik pada kolom berwarna merah yang tertulis "klik disini"</p>
16		<p>Pada tampilan ini menandakan jika pendaftaran telah berhasil. Selanjutnya klik 'OK' untuk mendapatkan kode barcode.</p>

17		<p>Setelah mendapatkan kode barcode, silakan disimpan sebagai file PDF dengan cara klik “<b>SIMPAN PDF</b>” atau screenshot. Selanjutnya datang ke Kantor Imigrasi pada tanggal yang telah dijadwalkan, tunjukkan bukti pendaftaran antrian paspor online kepada petugas unit layanan paspor.</p>
----	---	---

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, Penulis berkesimpulan bahwa terhadap kendala-kendala yang telah penulis uraikan diatas antara lain :

1. Prosedur yang rumit
2. Tidak adanya transparansi biaya
3. Masih ditemukan praktek pungutan liar yang tidak sesuai dengan ketentuan.
4. Praktek percaloan.

Terhadap kendala-kendala tersebut merupakan bentuk buruknya sistem pelayanan dalam pembuatan paspor yang selama ini masyarakat alami khususnya masyarakat Provinsi Bengkulu namun dengan adanya Aplikasi APAPU yang merupakan terobosan baru atau perubahan baru dengan dimulainya penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online (APAPU) di seluruh Indonesia, sebagai wujud dari dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor. IMI-UM.01.01-4166. Dengan digunakannya aplikasi tersebut menjadi telah memberikan keuntungan dan menjadi alternative memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat provinsi Bengkulu

yang mengajukan permohonan penerbitan Paspor.

Penerapan pelaksanaan pelayanan publik dengan penggunaan media online dalam hal ini penggunaan Aplikasi APAPU yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI, sebagai sarana mendaftar dan mendapatkan nomor antrian telah berjalan dengan baik.

Hal ini dapat terlihat dari ;

1. Dengan penerapan Aplikasi APAPU, memberi keuntungan bagi masyarakat khususnya pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Paspor, mereka tidak perlu datang dan mengantri sejak pagi hanya untuk mendapatkan nomor antrian. Sehingga memberikan keuntungan bagi pemohon berupa efisiensi waktu.
2. Pelayanan yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu saat ini telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak adanya pungutan liar yang terjadi.
3. Tidak ada lagi praktek percaloan dalam proses permohonan paspor.

Namun walaupun telah adanya terobosan baru yaitu aplikasi APAPU ini tidak menutup kemungkinan Masih ditemukannya kendala yang berhubungan system dalam penggunaan aplikasi APAPU yaitu :

1. Kesulitan dalam verifikasi email.
2. Muncul permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai
3. Jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu
4. Ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh.

5. Masih belum maksimalnya pengenalan Aplikasi APAPO kepada masyarakat.

Secara keseluruhan dalam penerapan aplikasi APAPO telah berjalan dengan baik dan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi. Namun memang masih diperlukan perbaikan kedepannya,

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Aida vitayala S. Hubis, dkk. 2010. *Komunikasi Inovasi ed 2*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Anshori, Mahfud. (2010). *Kerangka Media dalam Jurnalisme Online (Analisis Framing Empat Portal Berita Online)*. Tesis.Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dilla, Sumadi. 2007. *Komunikasi Pembangunan: Pendekatan Terpadu*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harun, Rochajat & Ardianto, Elvinaro. 2012. *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial: Perspektif Dominan, Kaji Ulang, dan Teori Kritis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kristanto, Andi. 2008. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rogers, Everett M., 1983, *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Sabani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Cv. Pustaka Setia.
- Sadiman, Arif.S. dkk(2006). *Media Pendidikan, Pengertian, Pengembangan,danPemanfaatannya* . Jakarta:Pt RajaGrafindo Persada.
- Dokumen dan Peraturan Undang – Undang :**
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sumber Lain :**
- <http://www.imigrasi.go.id/>
- <http://bengkulu.imigrasi.go.id/>
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-inovasi/>