# PERAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI KEIMIGRASIAN: LITERATURE REVIEW

**Helda Sucian Novanda[1], Pascalis Danny Kristi Wibowo[2], Budy Mulyawan[3]**

[1,2,3]Politeknik imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia
E-mail : Suciannovanda7@gmail.com

**ABSTRACT**

Immigration employee performance is a crucial factor in achieving professional, effective, and public satisfaction-oriented public services. This performance improvement is influenced by various factors, including public service motivation and interpersonal communication. This study aims to analyze the role of public service motivation and interpersonal communication on immigration employee performance through a literature review. The research method employed a descriptive literature review, analyzing 15 scientific articles published between 2022 and 2026. Articles were selected using purposive sampling based on inclusion criteria: they discussed public service motivation, interpersonal communication, employee performance, or service quality in immigration agencies and the public sector, were available in full text, and were sourced from relevant scientific journals. The analysis was conducted through a process of identification, selection, synthesis, and interpretation of findings from each study. The study results indicate that public service motivation contributes to increasing employee commitment, responsibility, and service orientation, while interpersonal communication supports effective coordination, information delivery, and interaction with the public. These two factors complement each other in improving employee performance and the quality of immigration services.

**Keywords :** *Public Service Motivation, Interpersonal Communication, Employee Performance, Immigration, Public Service.*

**ABSTRAK**

Kinerja pegawai keimigrasian menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Peningkatan kinerja tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya motivasi pelayanan publik dan komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran motivasi pelayanan publik dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai keimigrasian melalui pendekatan literature review. Metode penelitian menggunakan tinjauan literatur secara deskriptif dengan menganalisis 15 artikel ilmiah yang diterbitkan pada periode 2022–2026. Artikel dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi, yaitu membahas motivasi pelayanan publik, komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, atau kualitas pelayanan pada instansi keimigrasian maupun sektor publik, tersedia dalam teks lengkap, dan berasal dari jurnal ilmiah yang relevan. Analisis dilakukan melalui proses identifikasi, seleksi, sintesis, dan interpretasi temuan dari setiap penelitian. Hasil kajian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berkontribusi dalam meningkatkan komitmen, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan pegawai, sedangkan komunikasi interpersonal mendukung efektivitas koordinasi, penyampaian informasi, dan interaksi dengan masyarakat. Kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan keimigrasian.

**Kata Kunci :** *Motivasi Pelayanan Publik, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai, Keimigrasian, Pelayanan Publik.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Dalam konteks keimigrasian, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan dengan pemberian dokumen perjalanan, pengawasan lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia, pengawasan keberadaan warga negara asing, serta pelaksanaan penegakan hukum keimigrasian. Seluruh tugas tersebut membutuhkan aparatur yang tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, responsif, dan berintegritas (Briando et al., 2024).

Kinerja pegawai pada sektor publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari individu maupun organisasi. Penelitian Briando et al. (2024) menunjukkan bahwa kinerja aparatur sipil negara di Kantor Imigrasi dipengaruhi oleh sejumlah aspek seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompetensi, komunikasi, serta dukungan organisasi. Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dalam menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan organisasi, tetapi juga pada kondisi psikologis dan perilaku pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Salah satu faktor yang banyak mendapat perhatian dalam administrasi publik adalah motivasi pelayanan publik (*public service motivation*). Konsep ini menggambarkan dorongan intrinsik individu untuk memberikan manfaat kepada masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas, mengutamakan kepentingan publik, serta menjunjung tinggi nilai-nilai pengabdian kepada negara. Pegawai yang memiliki motivasi pelayanan publik tinggi cenderung menunjukkan dedikasi yang lebih besar terhadap pekerjaannya, mampu mempertahankan kualitas pelayanan dalam berbagai kondisi, serta memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi.

Selain motivasi pelayanan publik, komunikasi interpersonal juga menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan keimigrasian. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan proses interaksi antara petugas dengan masyarakat sehingga efektivitas komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan kebutuhan masyarakat, memberikan solusi terhadap permasalahan, serta membangun hubungan yang positif akan memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sari dan Ardi (2025) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal merupakan kompetensi utama petugas imigrasi, khususnya dalam proses penerbitan paspor yang melibatkan komunikasi intensif dengan masyarakat.

Penelitian empiris yang dilakukan oleh Mulyawan et al. (2026) semakin memperkuat pentingnya komunikasi interpersonal dalam pelayanan keimigrasian. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan paspor. Pegawai yang mampu menjalin komunikasi yang terbuka, empatik, dan responsif cenderung memberikan pelayanan yang lebih efektif sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi turut memperkuat efektivitas komunikasi melalui penyediaan informasi yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh pengguna layanan.

Di sisi lain, motivasi kerja juga terbukti memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kinerja pegawai. Penelitian Nasution et al. (2026) menunjukkan bahwa motivasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui peningkatan komitmen organisasi. Pegawai

yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan tanggung jawab, loyalitas, serta kesediaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Gening et al. (2025) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja dan pengembangan karier turut memperkuat kinerja pegawai melalui peningkatan motivasi dalam melaksanakan tugas.

Hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai juga didukung oleh penelitian pada instansi pemerintah lainnya. Asriyati dan Satyadharma (2023) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi aplikasi Simponi ASN melalui peningkatan koordinasi dan kolaborasi antarpegawai. Sementara itu, Hado et al. (2026) menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang efektif mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik karena petugas lebih mampu memahami kebutuhan pengguna layanan dan memberikan respons yang sesuai. Meskipun dilakukan pada konteks organisasi yang berbeda, hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki karakteristik universal dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, literature review ini bertujuan menganalisis secara komprehensif peran motivasi pelayanan publik dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai keimigrasian berdasarkan berbagai hasil penelitian terdahulu. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antarvariabel, mengidentifikasi temuan-temuan yang konsisten dalam penelitian sebelumnya, serta menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi, mengkaji, dan menyintesis hasil penelitian terdahulu mengenai peran motivasi pelayanan publik dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai keimigrasian. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan penelitian, hubungan antarvariabel, serta temuan-temuan yang telah dilaporkan dalam berbagai studi sebelumnya.

Sumber data penelitian merupakan data sekunder yang diperoleh dari artikel ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal nasional. Proses penelusuran literatur dilakukan melalui Google Scholar dengan menggunakan kata kunci motivasi pelayanan publik, komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, pelayanan publik, dan keimigrasian. Artikel yang digunakan diterbitkan pada rentang waktu 2022–2026 untuk memperoleh gambaran penelitian yang mutakhir sesuai dengan perkembangan pelayanan publik di lingkungan keimigrasian.

Teknik pemilihan literatur menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal nasional; (2) membahas salah satu atau lebih variabel penelitian, yaitu motivasi pelayanan publik, komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, atau kualitas pelayanan; (3) memiliki objek penelitian pada instansi keimigrasian atau organisasi sektor publik yang relevan; (4) tersedia dalam bentuk full text; dan (5) diterbitkan pada periode 2022–2026. Adapun kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak sesuai dengan fokus penelitian, merupakan prosiding, skripsi, tesis, atau dokumen nonilmiah, serta artikel yang tidak dapat diakses secara lengkap.

Berdasarkan proses seleksi tersebut, diperoleh 15 artikel yang memenuhi seluruh kriteria dan digunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Seluruh artikel kemudian dianalisis secara sistematis melalui empat tahapan, yaitu identifikasi literatur, seleksi berdasarkan kriteria

inklusi dan eksklusi, ekstraksi data yang mencakup penulis, tahun publikasi, tujuan penelitian, metode, serta temuan utama, dan sintesis naratif untuk mengidentifikasi pola hubungan antara motivasi pelayanan publik, komunikasi interpersonal, dan kinerja pegawai keimigrasian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil seleksi literatur, diperoleh 15 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis dalam penelitian ini. Artikel-artikel tersebut membahas berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan keimigrasian maupun instansi sektor publik, dengan fokus utama pada motivasi pelayanan publik dan komunikasi interpersonal. Selain itu, beberapa penelitian turut mengidentifikasi faktor pendukung lain, seperti kepemimpinan, kompetensi, teknologi informasi, kepuasan kerja, pengembangan karier, serta pengembangan sumber daya manusia. Meskipun demikian, hasil sintesis menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik dan komunikasi interpersonal merupakan dua faktor yang secara konsisten memiliki hubungan positif terhadap peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

### Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Keimigrasian

Motivasi pelayanan publik (*public service motivation*) merupakan dorongan intrinsik yang mendorong aparatur negara untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Dalam konteks keimigrasian, motivasi tersebut tercermin melalui komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan berintegritas meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan organisasi. Pegawai yang memiliki motivasi pelayanan publik tinggi menunjukkan tanggung jawab yang lebih besar dalam menyelesaikan tugas, menjaga profesionalisme, serta berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian Santy et al. (2025) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik menjadi salah satu modal utama dalam menjaga efektivitas pelaksanaan fungsi keimigrasian pada era efisiensi anggaran. Keterbatasan sumber daya tidak selalu menyebabkan penurunan kualitas pelayanan apabila pegawai memiliki orientasi pengabdian kepada masyarakat. Nilai-nilai pelayanan publik seperti integritas, loyalitas, kepedulian, dan tanggung jawab menjadi pendorong bagi pegawai untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan semangat bekerja, tetapi juga moral dalam menjalankan tugas pemerintahan.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Nasution et al. (2026) yang menjelaskan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih besar terhadap organisasi, memiliki kesediaan untuk bekerja melebihi target yang ditetapkan, serta mampu mempertahankan kualitas pekerjaan secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi bukan hanya memengaruhi perilaku individu, tetapi juga membentuk komitmen terhadap tujuan organisasi sehingga berdampak pada peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Penelitian Briando et al. (2024) juga mengidentifikasi motivasi sebagai salah satu faktor dominan yang memengaruhi kinerja aparatur sipil negara pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kombinasi antara motivasi, kompetensi, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan komunikasi organisasi. Namun demikian, motivasi menjadi faktor yang mendorong pegawai untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki sehingga mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi tanpa disertai motivasi yang kuat belum tentu menghasilkan performa kerja yang optimal. Hasil sintesis literatur juga menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan kepuasan kerja dan pengembangan karier. Penelitian Gening et al. (2025) menemukan bahwa kepuasan kerja dan kesempatan pengembangan karier berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Maumere. Lingkungan kerja yang mampu memberikan penghargaan terhadap prestasi pegawai akan meningkatkan motivasi untuk bekerja secara optimal.

Selain itu, pengembangan sumber daya manusia juga berkontribusi dalam memperkuat motivasi pegawai. Razilu (2024) menjelaskan bahwa penerapan *coaching, mentoring,* dan *counseling* mampu meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghadapi tantangan pekerjaan sekaligus memperkuat komitmen terhadap organisasi. Pendekatan tersebut tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga memberikan dukungan psikologis sehingga pegawai lebih siap menghadapi perubahan lingkungan kerja dan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik berperan sebagai faktor internal yang mendorong pegawai untuk memberikan kinerja terbaiknya. Motivasi yang tinggi meningkatkan rasa tanggung jawab, komitmen organisasi, profesionalisme, serta orientasi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi keimigrasian perlu membangun budaya kerja yang mampu memelihara motivasi pelayanan publik melalui sistem penghargaan yang adil, kesempatan pengembangan karier, kepemimpinan yang suportif, serta program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

**Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai**

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, maupun umpan balik yang terjadi secara langsung antara individu dalam lingkungan kerja. Dalam organisasi keimigrasian, komunikasi interpersonal memiliki peran penting karena sebagian besar aktivitas pelayanan melibatkan interaksi antara pegawai dengan masyarakat maupun koordinasi antarbagian dalam organisasi. Efektivitas komunikasi menentukan kecepatan penyampaian informasi, ketepatan pengambilan keputusan, serta kualitas pelayanan untuk masyarakat.

Hasil penelitian Mulyawan et al. (2026) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Pegawai yang mampu berkomunikasi secara terbuka, jelas, empatik, dan responsif lebih mudah memahami kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif. Di samping itu, komunikasi yang baik mampu mengurangi kesalahpahaman antara petugas dan pemohon layanan sehingga proses pelayanan lebih efisien.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil literature review yang dilakukan oleh Sari dan Ardi (2025). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas imigrasi dalam proses penerbitan paspor. Kemampuan mendengarkan secara aktif, menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap empati menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi interpersonal bukan hanya menjadi pelengkap dalam pelayanan, tetapi merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan publik itu sendiri.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literature review terhadap 15 artikel ilmiah, dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik dan komunikasi interpersonal merupakan dua faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai keimigrasian. Motivasi pelayanan publik mendorong pegawai untuk bekerja secara profesional, bertanggung jawab, berintegritas, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Sementara itu, komunikasi interpersonal yang efektif mendukung kelancaran koordinasi antarpegawai, meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat sehingga pelayanan publik dapat diberikan secara lebih optimal. Hasil sintesis juga menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk kinerja pegawai. Motivasi pelayanan publik menjadi pendorong internal yang meningkatkan komitmen dan dedikasi pegawai terhadap organisasi, sedangkan komunikasi interpersonal menjadi sarana untuk mengimplementasikan motivasi tersebut.

Berdasarkan temuan tersebut, instansi keimigrasian perlu memperkuat strategi pengembangan sumber daya manusia melalui upaya peningkatan motivasi pelayanan publik dan keterampilan komunikasi interpersonal. Program pelatihan, *coaching*, *mentoring*, sistem penghargaan, serta pengembangan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Penelitian selanjutnya disarankan mengombinasikan metode literature review dengan penelitian empiris sehingga hubungan antara motivasi pelayanan publik, komunikasi interpersonal, dan kinerja pegawai dapat diuji secara lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

Asriyati, A., & Satyadharma, M. (2023). Peran pemimpin dan komunikasi interpersonal dalam penerapan aplikasi Simponi ASN di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan, 1*(4), 16–26.

Ayuningtyas, D. W., Bawono, S. K., & Firlana, H. (2024). The effect of leadership style on employee performance at the Class I Non TPI Immigration Office in Bogor. *Journal of Administration and International Development, 4*(1), 49–62.

Briando, B., Widayat, W., Sohirin, S., Mulyawan, B., Febrianto, A., Adillah, M. A., ... & Mastur, A. S. R. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi). *Jurnal Ilmu Manajemen, 13*(2), 183–198.

Gening, A. E. D., Samosir, M. S., & Transilvanus, V. E. (2025). Pengaruh kepuasan kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Maumere. *Accounting UNIPA-Jurnal Akuntansi, 4*(4), 37–52.

Hado, H., Satyadharma, M., Sahupala, R., Mahdar, M., & Nasrul, N. (2026). Strategi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pemudik dalam program mudik gratis. *Gandiwa Jurnal Komunikasi, 6*(1), 88–102.

Haerunisha, A., & Utami, M. A. (2025). Analisis citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas berdasarkan persepsi masyarakat Kelurahan Pancoran Mas Kota Depok (Studi kualitatif mengenai komunikasi pelayanan publik). *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1*(2), 612–625.

Jannah, R. N., Rosmaya, M., & Ramadani, F. (2022). Peran komunikasi organisasi antar seksi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. *Journal of Administration and International Development, 2*(1), 83–91.

Mirza, D., Sakila, N., Salsabila, S., Sriwandi, S., & Artika, D. N. (2025). Kualitas layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik: Indikator kualitas pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik: Efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi, 1*(1), 39–51.

Mulyawan, B., Firlana, H., Wibowo, P. D. K., Mastur, A. S. R., Adillah, M. A., & Widayat, W. (2026). Pengaruh komunikasi interpersonal dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. *Jurnal Lentera Bisnis, 15*(1), 214–225.

Nasution, H. N., Wijaya, A., Chandra, E., & Loist, C. (2026). Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan komitmen sebagai variabel intervening pada Kantor Imigrasi II TPI Pematangsiantar. *PEMAKALAH: Jurnal Penelitian Manajemen Akuntansi Berkala Ilmiah, 4*(1), 1580–1596.

Ningrum, R. W. (2023). Komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Manajemen, Hukum dan Sosial, 1*(2).

Pane, N. R. A., & Adillah, M. A. (2025). Studi literatur pengaruh kompetensi pegawai dan rotasi kerja terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintah. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals, 7*(1), 75–91.

Puspita, D., Listia, V., & Komalasari, S. (2023). Penggunaan complaint box terhadap work engagement pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia, 6*(2), 454–459.

Razilu, R. (2024). Manajemen sumber daya manusia dalam konteks coaching, mentoring, dan counseling (CMC). *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian, 7*(2), 1–13.

Santy, Y. N., Mulyawan, B., & Febrianto, A. (2025). Analisis motivasi pelayanan publik dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian di era tantangan efisiensi anggaran. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals, 7*(2), 137–157.

Sari, A. N. M., & Ardi, I. Y. (2025). Literatur review: Analisis keterampilan komunikasi interpersonal petugas imigrasi dalam proses penerbitan paspor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 11*(12B), 369–374.