



Analisis Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang, Jawa Tengah

Moh. Elang Virgiawan¹, Yuniar Istiyani²

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Alamat: Jl.Parangtritis Km 4,5 55187 Bantul Special Region of Yogyakarta · 6,1 km

Korespondensi penulis: virgiawanelang8@gmail.com

Abstract. *Passport services at the Class 1 Non TPI Immigration Office in Pemalang, Central Java are oriented towards public satisfaction by not abandoning the principles of excellent service, which include: simplicity, clarity, certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, convenience access, discipline, politeness and friendliness, as well as comfort. As well as having standards, namely: legal basis, requirements, systems, mechanisms, procedures, settlement period, costs/tariffs, service products, facilities and infrastructure, implementing competence, internal supervision, complaint handling, suggestions, input, number of implementers, service guarantees that provide certainty of time, security and safety guarantees, as well as evaluation of implementer performance. The purpose of this research is to evaluate the level of service provided by the Class 1 Non TPI Immigration Office, Pemalang, Central Java in making passports. This research uses observation, documentation and interviews as data collection methods, with a qualitative descriptive approach. The results show that the Central Java Non-TPI Class 1 Immigration Office in Pemalang usually offers competent passport issuance services. This conclusion is based on an assessment of service quality elements such as dependability, responsiveness, assurance, empathy, and concrete evidence. However, the report also identified a number of challenges, such as staff shortages and a lack of facilities and equipment. The Class 1 Non TPI Immigration Office in Pemalang, Central Java must take a number of steps to improve the quality of its services. These include increasing the number of employees, training to improve human resource capabilities, improving and completing facilities and infrastructure, as well as increasing community collaboration and communication. The office's goal in implementing these changes is to provide services that are faster, easier, and more acceptable to the community.*

Keywords: *Service Quality, Passport Making, Immigration Office.*

Abstrak. Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang, Jawa Tengah sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Serta memiliki standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang Jawa Tengah dalam pembuatan paspor. Penelitian ini menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara sebagai metode pengumpulan data, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Non-TPI Jawa Tengah di Pemalang biasanya menawarkan layanan penerbitan paspor yang kompeten. Kesimpulan ini didasarkan pada penilaian terhadap unsur-unsur kualitas pelayanan seperti ketergantungan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata. Namun, laporan ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan, seperti kekurangan staf dan kurangnya fasilitas dan peralatan. Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang, Jawa Tengah harus melakukan sejumlah langkah guna meningkatkan kualitas layanannya. Diantaranya adalah penambahan jumlah pegawai, pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, peningkatan dan kelengkapan sarana dan prasarana, serta peningkatan kolaborasi dan komunikasi masyarakat. Tujuan kantor dalam menerapkan perubahan ini adalah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan lebih dapat diterima oleh masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pembuatan Paspor, Kantor Imigrasi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan mencakup segala kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara sesuai dengan hak-hak dasarnya melalui layanan atau bantuan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Menurut Purwadarminta dalam Miftachul (2016), jasa adalah menawarkan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain, sedangkan Tjiptono dalam Miftachul (2016) mengartikannya sebagai suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggannya yang telah membeli produk atau jasanya. Peran utama pelayanan pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kewajiban tersebut tertuang jelas dalam pembukaan UUD 1945 yang menekankan empat aspek pelayanan pemerintah: melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan bangsa, dan ikut serta dalam mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan wajib memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Permasalahan yang sering muncul di negara-negara berkembang adalah permasalahan pelayanan publik karena permintaan terhadap pelayanan di negara tersebut biasanya jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya. Akibatnya, masyarakat kerap mengkritik kualitas pelayanan dan menuntut pemerintah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat atau warga negara. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh negara kini semakin nyata dan bahkan sudah menjadi tuntutan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat di berbagai aspek kehidupan, termasuk kesehatan, pendidikan, perumahan, keuangan, dan lain-lain. Oleh karena itu, layanan publik menjadi sangat penting. Untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan atau wewenang yang dikenal sebagai "detournement de pouvoir," diperlukan sebuah lembaga independen yang dapat mengawasi semua kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik (Ishak, 2022).

Menurut Harun dan Taufani (2018) asas-asas pelayanan publik yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Pemerintah yang berperan sebagai pengawas kebijakan publik harus melakukan perbaikan terhadap kebijakan publik tersebut, terutama mengingat kondisi perekonomian yang masih terpuruk. Peningkatan pelayanan publik telah menjadi salah satu isu paling strategis di Indonesia yang menjadi wadah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dibagi menjadi tiga kategori: barang, jasa, dan pelayanan administrasi, yang merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik.

Keadaan di atas tentunya penting untuk disimak dan dikaji secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang, guna memberikan bantuan paspor seperti yang kita pahami. Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang terletak diam-diam di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, dan kehadirannya jelas mempunyai manfaat yang sangat penting. Lebih banyak bantuan kepada masyarakat umum dalam hal-hal seperti paspor, visa, izin tinggal, dan sistem informasi imigrasi. Berkaitan dengan hal tersebut penulis akan mengkaji dan lebih konsen untuk membahas tentang kualitas kerja di bimbingan Paspوران. Pentingnya mengkaji layanan pasporan ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan panduan pasporan dari masyarakat setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat yang semakin meningkat akan berdampak negatif terhadap kebutuhan paspor dan menjamin pasporan yang diberikan lebih berkualitas. Mengkaji pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang menerimanya merasa puas, maka diharapkan dengan adanya prosedur yang sederhana dan kemampuan para pekerja di suatu instansi khususnya instansi pemerintah akan menghasilkan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

Hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini adalah: Sejauh mana layanan paspor di sekolah imigran tahun pertama Non TPI Pemalang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan tidak melanggar prinsip dasar layanan? Pokok-pokok penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam KEP/M.PAN/7/2003, No. 63/KEP/M.PAN/M.PAN/7/2003. Yang dimaksud antara lain: kecerahan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan kasih sayang, serta kenyamanan.

Hal ini juga dijelaskan dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) yang menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum dan harus berpegang pada beberapa standar, antara lain: landasan hukum, standar prosedur, sistem, mekanisme, prosedur, biaya/tarif, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi tugas, pengawasan internal, pengaduan, saran, masukan, kuantitas tugas, jaminan pelayanan yang memberikan waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta sebagai evaluasi pekerjaan yang dilakukan.

Atas dasar permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk untuk mengangkat permasalahan dengan judul: Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang, Jawa Tengah.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Kantor Imigrasi kelas 1 Non Tpi Pemalang

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 mengacu pada “kantor imigrasi”, yaitu badan teknis yang menangani tugas-tugas keimigrasian di suatu provinsi, kota, atau kotamadya. Untuk selanjutnya disebut Non-TPI karena di sana tidak terdapat tempat pemeriksaan imigrasi, seperti pelabuhan, kota, atau tempat rahasia lainnya.

b. Keimigrasian

Pasal 1 Nomor 6 Undang-Undang Keimigrasian Tahun 2011, keimigrasian adalah tindakan sekelompok orang terakhir yang meninggalkan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena berkomitmen untuk menyelesaikan langkah-langkah terakhir yang diperlukan untuk membantu negara mengatasi permasalahannya. Wilayah tempat tinggal Bangsa Indonesia pada wilayah yang diduduki dan dikuasainya merupakan wilayah yang diakui Negara Republik Indonesia. Dunia pun menganggap wilayah yang rawan bencana alam ini merupakan bagian dari wilayah nasional Indonesia.

Paspor Negara Republik Indonesia atau yang dikenal juga dengan Paspor adalah dokumen yang diberikan oleh pemerintah Indonesia kepada warga negara untuk dapat melakukan perjalanan lintas batas negara secara terus-menerus, sesuai dengan Pasal 1 Angka 6 Undang-Undang Keimigrasian tahun 2011. bertahan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Nama, tempat lahir, jenis anak, jenis penyakit, tanggal lahir, dan lama hidup pemiliknya semuanya tercantum dalam catatan.

Fungsi keimigrasian yang dimaksud merupakan suatu bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, serta fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Direktorat Jenderal Imigrasi telah menyediakan berbagai macam pelayanan keimigrasian, salah satunya yaitu dalam bentuk pemberian pelayanan paspor bagi Warga Negara Indonesia. Salah satu tugas utama pemerintah yang selalu menjadi prioritas adalah memberikan pelayanan publik secara optimal dan baik kepada masyarakat (Maheswari, 2020).

c. Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018), memuaskan permintaan dan harapan pelanggan, serta kecepatan penyesuaian yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan tambahan, merupakan tujuan utama standar kualitas layanan. Selama pelanggan adalah klien bisnis, semua layanan yang diberikan oleh organisasi memiliki kualitas tertinggi. Menurut Kotler dan Keller (2012) layanan (service) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak

kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Indikator yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya : Kepuasan setelah membeli atau menggunakan produk/jasa, Kepercayaan secara emosional atau rasional terhadap organisasi, Kesediaan untuk berkunjung kembali pada waktu-waktu yang akan datang, Merekomendasikan layanannya kepada orang lain, Melakukan pembelian secara teratur, Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (Siswadi, 2019).

Menurut Kotler dan Keller (2012) terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: 1. Kasat Mata (Tangible) Maksudnya adalah atribut pelayanan bersifat berwujud seperti gedung, pelayan, administrasi, fasilitas, dan sebagainya. 2. Keandalan (Reliability) Maksudnya pelayanan diberikan tanpa ketentuan atau diskriminasi atas dasar penilaian tertentu. Pelayanan diberikan kepada semua pelanggan tanpa pengecualian. 3. Daya Tanggap (Responsiveness) Hal ini berkaitan dengan respons dan kecepatan memberikan pelayanan, sehingga tidak membuat pelanggan menunggu terlalu lama atau mengantri terlalu panjang. 4. Jaminan (Assurance) Maksudnya pelayanan benar-benar dilakukan, ada prosedur pelayanan, upaya membeirkan pelayanan secara tulus dan sungguh-sungguh, semua pegawai berperilaku sama dalam memberikan pelayanan. 5. Empati (Empathy) Kepribadian pegawai matang dalam pelayanan, tidak menjadikan alasan apapun (kelelahan, bukan tugasnya, dan sebagainya) untuk tidak melayani dan memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan. Pada indikator ini menekankan peran pegawai sebagai instrumen perwujudan pelayanan

d. Faktor Pelayanan

Sujianto (2015) menegaskan bahwa elemen kompleks yang dapat merusak reputasi perusahaan atau menghalanginya menawarkan pengalaman pelanggan yang bermanfaat yang dapat mendorong penjualan merupakan salah satu elemen yang berkontribusi terhadap kesuksesan perusahaan. Berdasarkan pernyataan ini, analisis juga dapat menarik kesimpulan bahwa sejumlah variabel, mulai dari tingkat kepuasan pelanggan hingga kapasitas organisasi untuk memenuhi permintaan, berdampak negatif terhadap beberapa layanan yang diberikan oleh Biro Imigrasi.

3. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian mencakup desain, lokasi, waktu, objek dan subjek penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data yang sistematis. Menurut Sugiyono (2019), metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument

kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang melibatkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kepustakaan untuk memperoleh data dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang. Penelitian dilaksanakan dari 1 Agustus 2023 hingga 30 September 2023 dengan fokus pada pembuatan paspor dan melibatkan pegawai serta masyarakat sebagai subjek. Data primer dikumpulkan melalui observasi partisipatif dan wawancara terstruktur, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen terkait dan literatur. Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan keabsahan data, dengan analisis menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data secara interaktif dan berkelanjutan. Hasil dari proses ini akan menghasilkan temuan yang kredibel dan relevan untuk studi lebih lanjut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang

Panel imigrasi non-TPI Pemalang yang pertama dibentuk pada tanggal 29 Januari 2002, dan dimaksudkan untuk membantu para anggota panel imigrasi Pemalang untuk lebih mengenal satu sama lain dengan menyediakan panel imigrasi yang lebih unggul. Membawahi wilayah kerja se Karesidenan Pekalongan, yakni 5 Kabupaten dan 2 Kota yang meliputi Kabupaten Brebes, Kabupaten Tegal, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Pekalongan, Kabupaten Batang, Kota Tegal dan Kota Pekalongan mempengaruhi volume kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan warga negara Indonesia maupa negara asing, serta kegiatan keimigrasian lainnya. Artinya Pemalang Kantor Imigrasi harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang Melayu.

Kualitas pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat umum, termasuk pemenuhan tenggat waktu pembuatan pamflet serta penyediaan fasilitas pembelajaran informal. Sebagai contoh penelitian yang dilakukan oleh Debby Diani Pertiwi dan Hardiansyah (2018) tentang analisis kualitas proses produksi pamflet di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dan penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati, Rijal, dan Hermanu Iriawan (2020) tentang kualitas proses produksi pamflet di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak, menunjukkan bahwa kualitas proses produksi pamflet terlihat dari tanggapan masyarakat yang terbatas pada beberapa dimensi saja. *Tangibles*, *Reliability*, *Responsible*, *Assurance*, *Empathy* yang menjadikan lima dimensi tersebut sebagai

acuan dalam penilaian tentang kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang.

Berikut ini penejelasan mengenai lima indikator kualitas pelayanan :

a. *Tangibles*

Tangibles merupakan indikator kualitas kerja yang erat kaitannya dengan kualitas fisik atau faktual. Kualitas fisik pekerjaan ditentukan oleh kualitas pekerjaan yang diberikan, fasilitas atau wilayah kerja yang ada di agen imigran sebagai sarana peningkatan proses penciptaan produk komunitas imigran, dan staf pendukung agen imigran.

Indikator ini sangat penting karena dilihat secara luas oleh masyarakat, yang dapat memberikan dukungan kepada masyarakat yang terlihat atau bahkan masyarakat yang menggunakan fasilitas yang tersedia di kantor imigrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) Mengatakan bahwa pelayanan yang diatur oleh Undang-Undang Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang sudah pasti akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kemudian, dari segi fasilitas dari kantor akan selalu memberikan fasilitas yang cukup agar dapat digunakan oleh masyarakat yang datang kekantor.

Berikut ini merupakan data fasilitas umum yang dapat digunakan oleh masyarakat yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang :

Tabel 4.1 Fasilitas Umum

NO	JENIS FASILITAS UMUM	JUMLAH
1.	Ruang Tunggu	1
2.	Mushollah	1
3.	Tempat parkir	1
4.	Kantin	1
5.	Toilet	4

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang (2024)

b. *Realibility*

Realibility adalah indikator layanan yang mengevaluasi kemampuan staf atau pengasuh dalam menyelesaikan tugas dan memberikan kasih sayang tanpa syarat kepada setiap staf yang diberhentikan. Dengan demikian, seorang staf atau pekerja imigran dapat secara konsisten memberikan dukungan yang sesuai kepada pemberi kerja.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Teguh Waluyo (2024), dikatakan bahwa setiap peserta pelatihan konselor imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang harus menyadari sepenuhnya apa yang dilakukan; Oleh karena itu, mereka harus berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya agar tidak menimbulkan kesalahan yang fatal.

c. Responsiveness

Responsiveness merupakan indikator yang ada dalam pengambilan kebijakan; Hal ini terkait dengan respons yang diberikan kepada masyarakat umum oleh pengambil kebijakan atau perantara yang mengawasi imigrasi. Tujuan indikator ini adalah untuk memastikan bahwa anggota staf atau masyarakat menerima tanggapan yang tepat waktu dan akurat ketika mereka memerlukan informasi. Dengan respon yang tepat waktu dan akurat, masyarakat dapat memperoleh manfaat dari pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) Disebutkan bahwa Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang harus mampu menganalisis permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan pamflet agar dapat memberikan respon atau saran yang cepat kepada masyarakat agar masyarakat diperlakukan secara adil.

d. Assurance

Assurance merupakan indikator pelayanan yang mencakup aspek terhadap keyakinan staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik serta memberikan rasa aman dan percaya yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan adanya indikator ini staf atau pegawai dari kantor imigrasi diharapkan dapat menjaga dan melindungi data masyarakat yang melakukan kegiatan pembuatan paspor, sehingga data mereka menjadi aman dan tidak dapat disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Setiap petugas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang wajib memberikan rasa aman dan nyaman kepada para masyarakat yang datang ke kantor, seperti halnya keamanan data pribadi mereka tidak boleh sampai bocor ke publik.”Hal ini juga sesuai dengan aturan di Undang-Undang tentang Perlindungan Data Pribadi Nomor 27 Tahun 2022.

e. Empathy

Empathy merupakan indikator pelayanan yang bertujuan untuk memahami perasaan dan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, dengan adanya indikator ini staf atau karyawan diharapkan mampu memahami perasaan dan kebutuhan masyarakat sehingga dapat memberikan respon bantuan berupa solusi terbaik yang disampaikan kepada masyarakat. Dengan seperti ini masyarakat menjadi terbantu ketika mendapatkan kendala atau mengalami kesusahan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Setiap petugas wajib membantu masyarakat yang mendapatkan kendala dalam proses pembuatan paspor, seperti contohnya terkadang ada masyarakat yang tidak tahu pendaftaran pembuatan paspor itu wajib online. Disaat seperti itu petugas harus bisa menjelaskan dan

membantu masyarakat dengan baik sehingga masyarakat menjadi merasa senang karena di bantu oleh petugas.”

4.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang.

Kualitas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan untuk memastikan kelancaran dan kepuasan kepada pemohon paspor. Berbagai faktor dapat memengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor ini terdapat dua faktor yaitu internal dan eksternal. Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi, antara lain:

a. Faktor Internal:

1.) Komitmen Pimpinan

Komitmen dan arahan yang jelas dari pimpinan Kantor Imigrasi menjadi kunci utama dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini termasuk penetapan standar pelayanan yang jelas, pengukuran kinerja, dan pemberian reward and punishment bagi pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Semua kegiatan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang sudah diatur didalam Undang-Undang dan sudah diarahkan oleh pimpinan untuk menjaga komitmen terhadap semua prosedur yang berlaku dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2.) Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan SDM yang memadai, baik dari segi jumlah maupun kualitas, sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan. Pegawai harus memiliki kompetensi, keahlian, dan pelatihan yang memadai dalam proses pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Keberlangsungan proses kegiatan imigrasi dapat berjalan dengan baik adalah dengan memiliki staf dan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan jumlah staf karyawannya mencukupi, karena dengan tercukupinya jumlah karyawan yang sesuai dan juga memiliki sumber daya manusia yang baik dapat memperlancar kegiatan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang.

3.) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem komputer yang canggih, dan peralatan yang lengkap, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Sarana dan Prasarana wajib dimiliki karena sarana dan prasarana salah satu aspek pendukung demi memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien sehingga masyarakat dapat diberikan pelayanan yang baik dan maksimal”

Berikut ini merupakan data sarana dan prasarana sebagai penunjang proses kegiatan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang :

Tabel 4.2 Sarana Dan Prasarana

NO	JENIS SARANA DAN PRASARANA	JUMLAH
1	Ruang Kerja Pegawai	1
2	Ruang Kerja Pelayanan	2
3	Ruang Cetak Paspor	1
4	Ruang Server	1
5	Ruang Arsip	1
6	Ruang Tunggu	1
7	Ruang Genzet	1
8	Mushollah	1
9	Mobil Layanan	1
10	Komputer	12
11	Camera DSLR	3
12	Printer	6
13	Alat Laminasi	2

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang (2024)

4.)Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang jelas dan terukur menjadi acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar ini harus mencakup aspek-aspek seperti waktu tunggu, keramahan, dan akurasi data.

Berdasarkan hasil wawancara daari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh petugas imigrasi di Knator Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang wajib sesuai dengan yang diarahkan oleh undang undang yang mengatur tentang Standar Operasional yang bertujuan untuk memberikan rasan nyaman dan percaya kepada masyarakat

5.)Sosialisasi

Sosialisasi tentang proses pembuatan paspor dan persyaratan yang harus dipenuhi kepada masyarakat dapat membantu pemohon paspor dalam mempersiapkan diri dengan baik, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Sebagai petugas imigrasi kita wajib memberikan informasi yang baik dan tepat kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi paham tentang informasi terbaru dibidang keimigrasian

6.) Pengawasan

Pengawasan yang ketat terhadap kinerja pegawai dan proses pelayanan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Sebagai pegawai imigrasi wajib melakukan pengawasan yang ketat terhadap kegiatan proses keimigrasian, karena tidak boleh melakukan kesalahan sedikitpun sehingga dapat mengakibatkan kesalahan yang fatal.

7.) Proses Administrasi

Efisiensi dalam suatu proses administrasi seperti dalam aspek pengumpulan dokumen, verifikasi, dan pengisian formulir dapat mempengaruhi kecepatan dan kelancaran proses pengurusan paspor. Dengan kelancaran yang stabil dan komitmen pegawai dalam mempercepat proses administrasi tanpa adanya gratifikasi atau pungli dapat membantu kesejahteraan konsumen dan kualitas pelayanan dari kantor imigrasi dapat ternilai dengan baik.

Hakikatnya pada proses pengumpulan data administrasi yang ada di lapangan, masih banyak pelanggan yang kurang melengkapi data administrasi dalam pengurusan paspor, dengan begitu tugas dan tanggung jawab serta edukasi yang baik dalam hal kelancaran dan kelengkapan administrasi dapat ditingkatkan untuk menghindari adanya penumpukan verifikasi berkas.

8.) Infrastruktur dan Teknologi

Ketersediaan infrastruktur dan teknologi yang sangat memadai, seperti pada sistem pendaftaran online, mesin pencetak paspor, dan peralatan pemrosesan biometrik, dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Teknologi infrastruktur yang canggih dapat mempercepat proses verifikasi berkas serta proses kepengurusan pembuatan paspor lainnya.

Tingkat ketersediaan teknologi yang memadai di kantor imigrasi Pemalang, sedikit banyak dapat membantu proses verifikasi berkas dengan cepat dan teratur sesuai dengan kepemilikan konsumen, sehingga tingkat persetujuan penerbitan paspor dapat cepat terealisasi dan dapat didukung dengan infrastruktur teknologi yang memadai dalam hal data dan identitas biometrik konsumen yang nantinya akan tertera pada paspor.

b Faktor Eksternal:

1.) Tingginya Permintaan

Lonjakan permintaan pembuatan paspor, terutama pada musim liburan atau momen tertentu, dapat menyebabkan penumpukan dan antrian panjang. Hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan waktu tunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang sendiri setiap harinya mendapatkan kuota dari pusat untuk pembuatan paspor, untuk pemohon sendiri wajib mendaftar secara online terlebih dahulu jika ingin membuat paspor, jika dijadwal tersebut itu sudah full kuotanya maka harus mencari di hari lain. Karena untuk kuota nya sendiri bukan dari pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang yang menentukan tapi dari pusat.

Berikut ini merupakan data permohonan pembuatan paspor dari tahun 2019 hingga 2023, baik paspor baru atau pergantian paspor lama di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang :

Tabel 4.3 Permohonan Paspor

NO	PERIODE	PEMOHON
1.	1 Januari 2019 sampai 31 Desember 2019	4061
2.	1 Januari 2020 sampai 31 Desember 2020	2372
3.	1 Januari 2021 sampai 31 Desember 2021	806
4.	1 Januari 2022 sampai 31 Desember 2022	6108
5.	1 Januari 2023 sampai 30 September 2023	8809

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang (2024)

2.) Ketidaklengkapan Persyaratan

Ketidaklengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon paspor dapat memperlambat proses pembuatan paspor karena kegiatan proses pembuatan paspor wajib melengkapi data maupun dokumen yang di perlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Seringkali pemohon paspor membawa persyaratan yang tidak lengkap karena dari pemohon paspor sendiri terkadang tidak memiliki salah satu yang merupakan syarat pembuatan paspor, dan juga terkadang mereka lupa membawa persyaratannya atau mereka memiliki data yang berbeda sehingga tidak dapat dilanjutkan dalam proses pembuatan paspor”

3.) Gangguan Sistem

Gangguan pada sistem komputer atau jaringan internet dapat menyebabkan terhambatnya proses pembuatan paspor, karena dengan adanya gangguan sistem ini dapat mempengaruhi proses waktu pembuatan paspor sehingga dapat menjadikan paspor tersebut menjadi tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Teguh Waluyo (2024) mengatakan bahwa Gangguan sistem atau internet sangat berpengaruh dalam kegiatan imigrasi khususnya dalam pembuatan paspor ketika proses percetakan dan adjudikasi dilaksanakan pada sistem yang telah dibuat oleh pihak imigrasi, jadi ketika mengalami gangguan tidak dapat diproses”

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dokumen, dan studi kepustakaan didapatkan hasil penemuan mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor dan faktor yang mempengaruhi tentang pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang, sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang.

Sebagai salah satu Kantor Imigrasi yang ada di daerah operasional Jawa Tengah. Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang yang memiliki tugas dan fungsi terhadap keimigrasian di wilayah Jawa Tengah khususnya di wilayah karisidenan Pekalongan, tugas dan fungsinya sudah diatur dalam Undang Undang Imigrasi No 6 Tahun 2011 yang menetapkan bahwa Direktorat Jenderal Imigrasi adalah unsur pelaksana tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di bidang Keimigrasian. Hal tersebut disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang berada di bawah naungan dari Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dalam penelitian ini, operasional yang dimaksud hanya mencakup kebijakan, struktur dan tugas kerja, serta standar teknis dan operasional Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang, sehingga kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat wajib diberikan dengan kualitas yang terbaik.

Kegiatan operasional Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang seperti pembuatan Paspor diatur dalam Permenkuham No 18 Tahun 2022 tentang Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Dalam pembuatan paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang memiliki 5 pembagian alur dalam proses pembuatan paspor meliputi Loker, Foto dan Wawancara, Ajudikator, percetakan paspor, dan pengesahan paspor oleh Kepala Kantor Imigrasi.

Namun, menurut peneliti sendiri 5 alur dalam pembuatan paspor tersebut ada beberapa bagian yang kurang efisien, dikarenakan pekerja yang terdapat di setiap alur mengalami adanya ketimpangan. Seperti pada bagian foto dan wawancara hanya ada beberapa petugas saja, padahal dengan antrian pemohon yang cukup banyak sehingga memakan waktu tunggu yang cukup lama sehingga mengakibatkan proses tersebut menjadi lama. Petugas foto dan wawancara pada proses pembuatan paspor memang memiliki tugas yang cukup berat, dikarenakan salah satu tugasnya yaitu melakukan pengecekan terhadap pemohon paspor, apakah pemohon paspor memiliki keterangan yang aman dan tidak terdapat dalam daftar cekal imigrasi, karena jika ada kesalahan saat kegiatan tersebut dapat berpotensi menjadi masalah yang cukup serius di kemudian hari. Selain itu, pada bagian Ajudikator memiliki pegawai yang kurang sehingga mengakibatkan proses Ajudikator menjadi lama karena tugas Ajudikator

membutuhkan ketelitian dan fokus yang terjaga. Tugas dari Ajudikator sendiri yaitu mengecek lebih lanjut apakah data dari pemohon pembuat paspor sudah sesuai dengan dokumen lainnya.

Hal inilah yang dirasa masih perlu pertimbangan yang harus dilakukan oleh pimpinan dalam menentukan jumlah pekerja yang terdapat di setiap Unit Kerja nya yang dikhawatirkan akan terjadinya ketimpangan pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Sesuai dengan penelitian dari Nurruli Fatur Rohmah (2019) dalam jurnal nya menjelaskan sebagai berikut:

Pembagian tugas ini dipandang sangat penting sehingga setiap orang yang terlibat dalam organisasi akan mengetahui tugas apa yang menjadi tanggung jawabnya. Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari pembagian tugas adalah:

- a.) Dapat memberi tugas kepada setiap anggota yang sesuai dengan kemampuannya
- b.) Dapat memberikan ketentuan yang jelas bgai setiap tugas kepada orang yang akan mengerjakannya, karena orang tidak dapat berada dan mengerjakan dua pekerjaan dalam waktu bersamaan.

Dengan demikian, Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang masih banyak hal lain yang harus dipertimbangkan untuk di tata ulang agar Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang bisa naik klasifikasi nya menjadi Kantor Imigrasi yang lebih baik terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor tersebut saling berkaitan demi terciptanya sebuah kualitas pelayanan yang baik tercipta.

Pelayanan baik tercipta dengan adanya lima indikator penilaian seperti *Tangibles*, *Realibility*, *Responsible*, *Assurance* dan *Empathy*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Debby Diani Pertiwi dan Hardiansya (2018) serta penelitian dari Sukmawati, Rijal dan Hermanu Iriawan (2020) mereka mengatakan bahwa penilaian tentang kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi dinilai dari lima indikator tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang di nilai dari lima indikator tersebut mereka memiliki fasilitas yang cukup memadai dan juga memiliki staf atau karyawan yang peka terhadap masyarakat dan juga memahami situasi dan kondisi yang dialami oleh masing masing masyarakat berbeda beda. Terbukti ketika adanya masyarakat yang mengajukan permohonan paspor namun membawa berkas yang tidak lengkap, staf atau karyawan dari Kantor Imigrasi

Kelas 1 Non TPI Pemalang mereka tidak langsung menolak pemohon tersebut namun di berikan kesempatan untuk memperbaiki atau melengkapi berskas tersebut namun dengan jangka waktu tertentu. Sehingga masyarakat tidak perlu mengulangi kegiatan permohonan paspor dari awal, hal tersebut merupakan kebijakan dari pimpinan Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Pemalang dan juga sesuai dengan contoh indikator *Empathy* dan *Realibility* yang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan juga mampu memberikan respon perasan dan kebutuhan pelanggan dengan baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dari Nabilla (2023) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan mengenai pembuatan paspor juga menjadi ciri khas tersendiri bagi Kantor Imigrasi Kelas I Non Tpi Pemalang, bagaimana dengan adanya dorongan internal seperti teknologi infrastruktur yang memadai dapat menjadikan kemajuan teknologi sebagai wadah dalam membantu proses pelayanan supaya tetap dapat terintegrasi dan terhubung dengan kantor pusat dalam hal urusan administrasi berkas dengan penerbitan paspor. Faktor lain seperti SDM yang memadai, dapat membantu proses permohonan pembuatan paspor dapat berjalan dengan cepat, tetapi juga dengan memperhatikan prosedur peraturan yang ada pada instansi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan yang dilakukan petugas dalam permohonan paspor yaitu menerapkan 5 dimensi dalam pelayanan seperti tangibles dengan menyediakan fasilitas pelayanan serta peralatan pendukung yang baik dalam hal pembuatan atau permohonan paspor, realibility dengan menyediakan petugas terbaik dalam pelayanan terhadap pemohon pembuatan paspor, responsiveness dengan menerapkan sikap yang diberikan oleh petugas untuk cepat tanggap yang diberikan kepada pemohon paspor, assurance dengan memberikan simpati yang berupa memberikan rasa kepercayaan dalam pelayanan kepada pelanggan, dan empathy atau antusias dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dengan cara merespon atau melakukan yang pelanggan atau pemohon paspor butuhkan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan permohonan paspor sendiri yaitu antara lain faktor internal yang dipengaruhi oleh hal dalam instansi keimigrasian seperti kualitas pemimpin dan Sumber daya manusia untuk menciptakan suasana yang baik dan harmonis antara atasan dengan bawahan begitu juga kualitas dalam melayani pemohon pembuatan paspor, sarana dan prasarana pendukung seperti fasilitas yang memadai dan ruangan yang nyaman, standar pelayanan yang baik dengan menerapkan service excellent, sosialisasi ketentuan dalam permohonan melalui media massa atau promosi publik, pengawasan kinerja yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan untuk menilai kinerja

petugas dalam melayani pemohon paspor, hingga lancarnya proses administrasi yang didasarkan atas informasi yang jelas dan akurat sehingga pemohon dengan mudah dalam menerima informasi yang berkaitan dengan administrasi permohonan pembuatan paspor. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu antara lain tingginya permohonan pembuatan paspor dimana angka permintaan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, ketidaklengkapan persyaratan permohonan oleh pemohon atas kurangnya hak sosialisasi pemohon, dan gangguan pada sistem dalam proses pembuatan paspor yang menghambat proses penerbitan. Penelitian ini bertujuan sebagai acuan serta evaluasi untuk meningkatkan kinerja petugas keimigrasian dalam melakukan pelayanan publik dalam pembuatan paspor. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya untuk dikembangkan lebih lanjut, terutama dalam aspek pengurusan pembuatan paspor. Dengan demikian, temuan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perbaikan sistem pelayanan keimigrasian dan menjadi dasar bagi studi-studi masa depan yang berfokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Arianto, E. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Priok. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 1-18.
- Harun, N. S. E., & Taufani, G. (2018). *Hukum administrasi negara di era citizen friendly*. Muhammadiyah University Press.
- Ishak, N. (2022). Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 7(1), 71.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-14, Jilid ke-1). Jakarta: Erlangga.
- Maheswari, D. R. (2020). Strategi peningkatan kualitas layanan paspor dalam keimigrasian Indonesia. *JAID*, 2(1).
- Nabilla. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pemalang. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 1-10.
- Pamflet di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. (2020). *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 41-54.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

- Pertiwi, D. D., & Hardiansyah. (2018). Analisis kualitas proses produksi pamflet di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 117-130.
- Rohmah, N. F. (2019). Pentingnya pembagian tugas dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(2), 101-110.
- Siswadi, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada toko modern CV. Trijaya Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sukmawati, R., & Iriawan, H. (2020). Analisis kualitas proses produksi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.