

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I SEMARANG**

**Oleh: Denny**

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269**

**Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>  
email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

**QUALITY OF SERVICE IN PROCESS OF MAKING PASSPORT AT IMIGRATION  
FIRST CLASS SEMARANG**

*Abstract*

Nowadays, quality of service become issues that keep occur in some publik services. We can see as there are complaints from people in mass media that they dont get an optimal service, it lead to emerge of bad image for the aparatus. Goal of this reasearch is to know and analyze whether the qalty of service in imigration first class semarang already surpass the expectation. Research use three components morgan and murgatroyd's theory that is, "the triangel of balance in service quality" which are interpersonal component, procedure environment or process component, and technical or profesional component to make a better service. In practice, we can categorize is with dimensions in quality of services, tangibel, reliability, responsiviness, assurance, empathy.

Reasearch use qualitative method. Reasearch try to understand public services management and effect from analyzing quality of service in process of making passport at imigration in semarang. The result indicates that the employees showed good attitude and friendly to customer, friendly attitude and smiles from the employees made the process is not awkward and better in service. The result shows that the customer felt comforable for the waiting room. However, the parking lot at the imigration class I in semarang is not big enough to contain all the customer.

Based on the research about quality of service in process of making passport at immigration class I in semarang. Researcher concludes that there's some room to improve in the passport service done by imigration first class in semarang.

Keycode : *quality of service, customer satisfaction , passport service*

## Abstraksi

Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi di setiap sektor publik. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah yang selaku pembuat pelayanan. Peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dengan harapan pengguna jasa layanan/pelanggan, peneliti menggunakan tiga komponen teori Morgan dan Murgatroyd yaitu, "*The triangel of balance in service quality*" yaitu *interpersonal component, procedure environment* atau *process component, and technical* atau *profesional component* guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Di dalam pelaksanaannya dapat digolongkan dengan dimensi-dimensi yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibel* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian berupaya untuk memahami manajemen pelayanan publik dan dampak dari hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sudah bersikap sopan dan ramah kepada para pemohon paspor. Pegawai juga murah senyum kepada para pemohon paspor dan sikap pegawai yang sangat bersahabat kepada masyarakat membuat pelayanan itu menjadi lebih baik dan pelayanan tidak terasa menjadi kaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk kenyamanan ruang tunggu dari pembuat paspor sudah baik dan masyarakat merasa nyaman. Namun, Lahan parkir yang tersedia di Kantor Imigrasi Semarang memang sangat kecil untuk menampung kendaraan para pemohon paspor. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Peneliti menyimpulkan bahwa kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang mengenai pelayanan pembuatan paspor.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Paspor*

## PENDAHULUAN

## LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi di setiap sektor publik. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparat pemerintah yang selaku pembuat pelayanan. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan yang hangat untuk diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Saat ini terjadi kondisi dimana masyarakat sangat mudah untuk berpergian dari satu negara ke negara lain karena kemudahan akses yang diberikan oleh setiap negara hanya dengan memiliki identitas resmi yang dikeluarkan oleh negara asalnya tersebut. Identitas tersebut berupa paspor yang merupakan identitas resmi yang dimiliki seseorang jika sedang berpergian ke luar negeri. Fenomena ini sudah menjadi hal atau perhatian dari negara-negara di dunia sejak dahulu sebab setiap negara mempunyai kedaulatan untuk mengatur lalu lintas orang yang akan masuk atau keluar wilayah negaranya dan bahkan untuk berkunjung maupun untuk berdiam sementara. Untuk mengatur hal tersebut, di Indonesia telah terdapat peraturan perundang-undangan yang mengaturnya yaitu, Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Berdasarkan data dan temuan yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa terjadi permasalahan-permasalahan di dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang, antara lain:

## 1. Pelayanan Yang Kurang Dimaksimalkan

**Tabel 1.1**

### Jumlah Permintaan Paspor Tahun 2015

BLN	PAS 24 HAL	PAS 48 HAL	TKI 24 HAL	TKI 48 HAL	HAJI	Rata-rata
JAN	904	3991	310	3	0	208
FEB	745	3091	262	0	0	164
MAR	824	3269	322	0	0	177
APR	1018	3943	400	2	0	215
MEI	830	3600	341	4	1138	237
JUN	774	4189	277	0	1138	255
JUL	567	3033	145	1	1138	195
AGU	1235	3113	624	78	1138	248
SEP	0	3982	0	279	0	170
OKT	0	3940	0	212	0	166
NOV	78	4282	57	317	0	189
DES	515	3707	301	34	0	182
JML	7490	44140	3039	933	4552	2406

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

Dari data yang ditemukan dapat dilihat persentasi pembuatan paspor di Kota Semarang sebagai berikut :

Dari data tabel tersebut, terlihat permintaan pembuatan paspor yang cukup banyak dan permintaan pembuatan paspor paling banyak terdapat pada bulan april sampai juni dimana pada bulan tersebut adalah musim liburan sekolah dan permintaan paspor yang paling diminati ialah paspor dengan 48 hal sementara permintaan paspor 24 hal kurang diminati. Sementara itu, penerbitan paspor untuk calon TKI yang paling banyak diminati yaitu 24 halaman, dikarenakan harganya yang terjangkau untuk para TKI. Penerbitan paspor untuk para calon jamaah haji hanya ada pada bulan mei sampai dengan jumlah pemohon yang sama yaitu 1138 pemohon. Dari pemohon paspor per bulannya bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat melayani lebih dari 60 pemohon pembuat paspor. Banyaknya permintaan pembuatan paspor pada tahun 2015 seharusnya

membuat pelayanan pembuatan paspor dapat diberikan kepada pemohon pembuat paspor lebih dari 60 pemohon per harinya, mengingat jumlah orang yang menerima pelayanan paspor juga sangat banyak.

## 2. Persamaan Hak

Berdasarkan temuan yang didapatkan peneliti terjadi permasalahan persamaan hak dalam pembuatan paspor bagi masyarakat. Dimana peneliti melihat bahwa di dalam pemberian pelayanan para pegawai di Kantor Imigrasi Kota Semarang sering menyisakan nomor antrian dalam pembuatan paspor untuk anggota keluarganya atau teman dekatnya. Hal ini berakibat pada tidak maksimalnya antrian bagi masyarakat lainnya. Dimana masyarakat yang sudah mengantri dari pagi dan sudah datang dari pagi hari tidak dapat menerima layanan sehingga terpaksa mengalihkan pembuatan paspor di lain hari. Pembuatan ini tentu menjadi masalah yang seharusnya tidak dilakukan oleh birokrator sebagai pemberi layanan masyarakat. Dimana mereka mementingkan kepentingan pribadi dibanding kebutuhan masyarakat luas.

## 3. Adanya Calo

Dalam penglihatan yang dilihat oleh peneliti di Kantor Imigrasi Kota Semarang ada beberapa calo yang masih berkeliaran. Prosedur yang semakin mudah dan cepat ini tidak membuat masyarakat ingin mengurus pembuatan paspornya secara personal melainkan memilih bantuan dari adanya Calo tersebut, dari penglihatan peneliti banyak para Calo yang menunjukkan jati dirinya secara jelas kepada masyarakat. Dalam Kantor Imigrasi Kota Semarang tersebut terdapat tempat/ruang untuk berkumpulnya para agen-agen dari Calo yang akan mengurus paspor dari pengguna layanannya.

## 4. Sistem Informasi terfokus pada pusat

Dalam penglihatan peneliti yang dilihat di Kantor Imigrasi Kota Semarang pada sistem online yang ada tersedia terlalu terpusat pada sistem online yang terdapat di kota Jakarta. Kota Jakarta merupakan pusat data dari Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia, jadi jika sistem di pusat rusak atau mengalami gangguan maka akan sangat mengganggu pembuatan paspor maupun pekerjaan lainnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Imigrasi.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan oleh peneliti di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Semarang”**

## RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selama ini kepada pemohon pembuat paspor?
2. Apa yang menjadi kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuat paspor?

## TUJUAN

1. Menjelaskan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuat paspor.

## KERANGKA TEORI

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml dkk (1990), Kualitas

Pelayanan dapat diukur dapat 5 dimensi, yaitu: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau Berwujud  
Penampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan, Terdiri dari :
  - a. Penampakan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
  - f. Pemahaman terhadap profil dan produk pelayanan
2. *Reliability* atau Kehandalan Petugas  
Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Terdiri dari :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsivitas* atau Ketanggapan Petugas  
Kerelaan untuk menolong pengguna pelayanan (costumer) dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggungjawab terhadap mutu

pelayanan yang diberikan. Terdiri dari :

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* atau Kepastian (Jaminan) Pelayanan  
Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (costumer).

Terdiri dari :

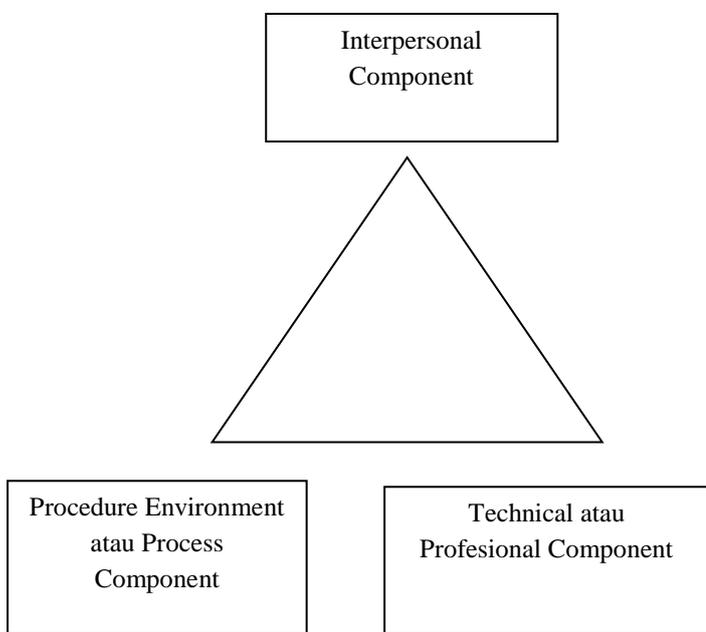
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Adanya kepastian syarat dan prosedur pelayanan
5. *Emphaty* (Empati)  
Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada costumer. Terdiri dari :
    - a. Mendahulukan kepentingan pemohon
    - b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah
    - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
    - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
    - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Di dalam penilaian kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian layanan serta

menyediakan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori Morgan dan Murgatroyd yaitu, “*The triangel of balance in service quality*” dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedure environment atau process component, and technical atau profesional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Model ini seperti gambar dibawah ini :

**Gambar 1.1**

***The Triangel of Balance in Service Quality***



**sumber: (Warella, 1997:20)**

Pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa segitiga sama sisi mempunyai asumsi bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen tersebut didalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur akan memberi kesan pelayanan yang berbelit-belit dan rumit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa kurang memperhatikan profesioanalisme

pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesionalisme dan teknis dari pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual (Warella, 1997:20).

Kualitas dalam sektor publik memiliki kaitannya erat dengan pelayanan, hal tersebut merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yaitu fungsi pelayanan publik, dimana dalam sebuah fungsi tersebut pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal yang menarik adalah kualitas pelayanan selalu berhubungan erat dengan harapan pelanggan atau masyarakat pengguna layanan. Menurut Logothetis kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau klien.(Warella, 1997:17).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian berupaya untuk memahami manajemen pelayanan publik dari Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Semarang. Lokasi penelitian Kualitas Pelayanan pengurusan paspor ini akan dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dengan fokus untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Dimana peneliti menentukan informan yang dianggap dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti. Penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, serta dokumen-dokumen. sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan

lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi dan wawancara.

## HASIL PEMBAHASAN

### 1. Interpersonel Component

Hasil komponen *Interpersonal Component* yang dilihat dari dimensi yang ada dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah cukup baik dalam melayani masyarakat pemohon paspor. Dapat dilihat dari hasil wawancara yang ada bahwa tidak ada komentar buruk dari masyarakat untuk kemampuan petugas yang ada.

### 2. Procedure Environment

Pada komponen *Procedure Environment* ini harus ada perbaikan yang dilakukan karena merasa pelayanan belum optimal, di antaranya adalah *Assurance-Keterbukaan Prosedur* dan *Empathy-Kenyamanan Lingkungan Kantor*.

### 3. Technical

Pada komponen *Technical* masih harus ada perbaikan yang dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

Kendala yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani masyarakat:

### 1. Interpersonel Component

Pada komponen petugas kendala yang dihadapi dapat segera diatasi oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Semarang maka dari itu kendala pada komponen ini tidak terlalu menonjol.

### 2. Procedure Environment

Pada komponen ini kendala yang sering dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang yaitu masih sering pemohon pembuat paspor salah membawa persyaratan yang sudah dijelaskan. Selain itu, sering adanya perbedaan data di identitas pemohon paspor seperti perbedaan tanggal lahir di Kartu Tanda

Penduduk (KTP) dengan Ijazah atau lainnya.

### 3. Technical

Pada komponen ini kendala yang sering dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang yaitu sistem yang berguna untuk menyimpan data pemohon paspor sering terjadi error. Hal ini dikarenakan sistem yang ada di pusat mengalami lonjakan sehingga menyebabkan error, jika sistem error maka mengganggu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

## KESIMPULAN DAN SARAN

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Peneliti menyimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Namun, peneliti melihat bahwa pelayanan pembuatan kurang dimaksimalkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang karena seharusnya pihak Kantor Imigrasi dalam melayani pemohon paspor bisa lebih dari 60 pemohon per harinya jika di rata-rata dalam per bulan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat menerbitkan paspor sebanyak 100 paspor per bulannya.

2. Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selaku instansi yang menjalankan fungsi dari Keimigrasian yang berlaku di Negara Indonesia pasti akan menghadapi kendala dalam melayani pelanggannya. Dalam pelayanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Semarang juga selalu dihadapi oleh kendala-kendala yang biasa terjadi. Pada pelayanan pembuatan paspor yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani masyarakat kendala yang sering terjadi yaitu sistem untuk pengaplikasian data masyarakat sering terjadi error. Jika sistem sedang

error maka pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat dan masyarakat menjadi tidak terlayani. Selain itu, identitas dari pemohon pembuat paspor juga sering adanya perbedaan antara identitas satu dengan identitas lainnya ini membuat pemohon pembuat paspor kembali lagi pada keesokan harinya.

### Saran

1. Kantor Imigrasi Kelas I Semarang seharusnya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat seperti penerbitan paspor kepada masyarakat yang jika dihitung rata-rata nya Kantor Imigrasi dapat menerbitkan lebih dari 60 paspor per harinya.
2. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani masyarakat seharusnya pihak Kantor Imigrasi melakukan perbaikan pada sistem yang digunakan untuk pengaplikasian data dari pemohon paspor. Selain itu, seharusnya pihak Kantor Imigrasi memberi informasi kepada masyarakat melalui alamat website yang dikelola dan di Kantor Imigrasi jika sistemnya sedang error agar masyarakat dapat mengerti pada hari itu tidak dapat melayani pemohon pembuat paspor.

### DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban Yeremias T.2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Herbani 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sinambela Lijan Poltak, dan kawan-kawan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality service*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- Tjiptono Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI.