

## **ARTIKEL**

# **KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I SEMARANG**

oleh

**Wildan Jaya Askara, M.Mustam, Titik Djumiarti**

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kode Pos 1269**

## **ABSTRACT**

**Title : The Quality Management Of Passport Services At The Immigration Office  
Grade 1 Semarang**  
**Constituent : Wildan Jaya Askara**  
**NIM : D2A607053**  
**Majoring : Administrasi Publik**

---

The research was motivated by the problems that occurred in the management of passport at the immigration office grade 1 Semarang, among them are the practices of corruption, discrimination service. Purpose this study to describe the quality of service management of passport at the immigration office grade 1 Semarang. In answer to the problem and purpose of this study, the author uses the theory of public services, and quality of service by using descriptive qualitative research methods. In collecting the data, the authors use the way through the interview, informants selected observation. The include immigration officials and the public. The results showed the quality of service at the immigration office grade 1 Semarang. Suggested order to increase the number of tablespoons so the service provided in order to optimize.

***Keywords: Public services, Quality of service, Passport***

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Arus globalisasi dunia telah membawa dampak pada peningkatan lalu lintas orang dan barang antar negara, sehingga batas-batas negara semakin mudah ditembus demi berbagai kepentingan manusia seperti perdagangan, industri, pariwisata serta lain sebagainya. Fenomena ini sudah menjadi hal atau perhatian negara-negara di dunia sejak dahulu sebab setiap negara mempunyai kedaulatan untuk mengatur lalu lintas orang yang akan masuk dan 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 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian*. Undang-undang tersebut merupakan peraturan yang mengatur hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan kantor Imigrasi di Kota Semarang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistim informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia. Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat semakin meningkatnya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya. Mulai dari pengambilan pengisian formulir hingga kartu paspor jadi yang sesuai dengan prosedur tersebut memakan

waktu kurang lebih tiga minggu. Penulis banyak melihat proses- proses yang menghabiskan waktu dan waktu menunggu selama 3 minggu dan tidak efisien. Untuk proses tahap pertama sampai tahap ke 4 memakan waktu satu minggu, waktu menunggu untuk proses *biometrik* dan photo dengan wawancara selang waktu lebih dari tiga jam, belum lagi menunggu untuk pembayaran, tanda tangan paspor dan kemudian minggu kemudian kembali lagi untuk mengambil paspor jadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini menggunakan judul **“Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”**.

### 2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang ?

### Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

## B. KERANGKA TEORI

### Pelayanan Publik

Berhubungan dengan pelayanan yang dihasilkan oleh pemerintah melalui aparaturnya, dalam hal ini Kumorotomo ( 1989 : 383-387 ) mengungkapkan bahwa dalam

melaksanakan segala kebijakan–kebijakan publik, para pembuat keputusan dalam hal ini adalah aparatur Negara, tidak lepas dari kepentingan umum yang menyangkut :

1. Bahwa setiap warga Negara mempunyai hak yang sama atas segala jenis pelayanan.
2. Semua itu dicapai dengan menghormati dan berdasarkan pada ketentuan–ketentuan yang dirumuskan oleh lembaga–lembaga perwakilan.
3. Bahwa administrasi secara internal harus konsisten dengan cara layanan tersebut.

Dalam pelayanan umum, yang dilaksanakan pada organisasi Negara lazim disebut pelayanan publik dalam konteks Administrasi Publik. Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk dari administrasi mekanisme birokrasi pemerintah. Paradigma *New Public Management* berusaha mendobrak paradigma lama tentang pelayanan yang dulu identik dengan kelambatan, berbelit–belit dan kurang transparan menjadi pelayanan berkualitas prima yaitu pelayanan yang sangat baik.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan menurut Groetsh dan Davis (Hardiyansyah 2011 : 35) suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Faktor–faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut ( Parasuraman, dkk, 1998, *Servqual: A Multiple – Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality, Journal Of Retailing*, Vol.64, No.1 ) :

- a. Bukti langsung/*Tangible* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan

perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

- b. Keandalan/*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- c. Ketanggapan/*Responsiveness* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. Jaminan/*Assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
- e. Empati/*Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

### **C. METODE PENELITIAN**

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 Kelas I Semarang. Menurut Patton (1991 : 98), alasan digunakan tipe trigulasi ini adalah karena ada kelemahan pada strategi pengumpulan data secara tunggal. Teknik Pengumpulan Data menggunakan *interview* (wawancara), observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, serta dokumen–dokumen. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini melalui reduksi data, pengujian data, dan menarik kesimpulan verifikasi.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbaikan kualitas yang mengacu pada kepuasan total pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu perbaikan kualitas sedapat mungkin dilakukan secara terus menerus atau berkesinambungan. Keberhasilan perbaikan berkelanjutan ini dapat tercapai apabila kita memiliki suatu system kualitas yang dapat dilihat pada dua sudut pandang yaitu tradisional dan modern.

### 1. *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

*Tangibles* yang dimaksud disini adalah ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen dalam mendukung pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Beberapa masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kota Semarang masih sangatlah kurang, namun ada juga masyarakat yang merasa sudah cukup baik dengan keadaan seperti ini. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh beberapa narasumber dibawah ini:

- a. Penampilan Petugas Dalam Melayani Pelanggan
- b. Sarana Prasarana

### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara di bawah ini :

#### a. Kompetensi Petugas

Untuk kompetensi petugas pelayanan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan peralatan yang disediakan sebagai

pendukung pelayanan. Permasalahan mengenai SDM yang masih sering terjadi adalah pada angkatan senior. Dari pihak kantor sendiri mengalami hambatan terutama pada sosialisasi dan penginformasian kepada masyarakat.

#### b. Memiliki Standard Pelayanan Yang Jelas

Mengenai *standard* pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang harus memiliki standard dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

#### c. Keahlian Dalam Menggunakan Alat Bantu

Mengenai keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam hal ini kami selalu menempatkan petugas yang berkompeten di bidangnya. Termasuk dalam penggunaan alat bantu, yang jelas petugas kami sudah ahli dalam menggunakan alat bantu tersebut. Selain itu kami juga memberikan pelatihan khusus bagi petugas yang belum dapat menggunakan peralatan tersebut.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam *responsiveness*, kualitas pelayanan juga ditemukan oleh kinerja petugas, respon petugas dalam menghadapi permasalahan, keamanan, yang diberikan kepada setiap pengguna layanan, kinerja petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat. Seperti yang kita ketahui bahwa, kinerja petugas dalam memberikan pelayanan di instansi-instansi pemerintahan selama ini memang seringkali terlihat kurang memperhatikan masyarakat.

Dimensi *Responsiveness* yaitu yang berkaitan dengan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani pembuatan paspor bisa dikatakan baik. Hal tersebut terlihat dari pernyataan beberapa pihak yang mendukung. Karena sebagian

besar kegiatan yang ada di Kantor Imigrasi Kota Semarang menggunakan komputerisasi, maka memang diharapkan untuk pegawainya juga menguasai IT.

#### 4. Assurance ( Jaminan )

Merupakan jaminan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga dapat dipercaya. Dalam melihat kepastian pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, dapat dilihat dari syarat, prosedur, serta kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan.

#### 5. Emphaty (Sikap dan Kepedulian)

Merupakan kemampuan petugas dalam membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen.. Untuk masalah yang sering muncul pada pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang terutama adalah masalah mengenai calo dan birojasa. Selain itu masih adanya perbedaan biaya yang ditentukan oleh masing-masing birojasa dalam pengurusan yang membuat masyarakat semakin berpendapat negative seperti adanya kerjasama antara birojasa dengan pegawai dan lain sebagainya.

### E. PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

##### Kualitas Pelayanan

##### a. Dimensi *Tangibles*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *Tangibles* atau ketampakan fisik yang ada sudah menunjukkan kualitas yang baik. Seperti ruang tunggu sudah ber-AC, adanya sarana nomor antrian, SMS gateway, Drop Box, dan kelengkapan CCTV. Namun masih terdapat kekurangan di beberapa bagian. Seperti ruang

tunggu yang sempit, alat cetak rusak, kurangnya daya listrik yang mengakibatkan sering mati.

##### b. Dimensi *Reliability*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *Reliability* yang ada sudah menunjukkan kualitas yang baik. Kompetensi petugas sudah baik dan memiliki standard yang jelas, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah tidak diragukan lagi. Namun masih ada petugas yang tidak bisa mengoperasikan komputer, ini terjadi pada angkatan senior.

##### c. Dimensi *Responsiveness*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *Responsiveness* sudah menunjukkan kualitas yang baik. Respon petugas yang cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah/hambatan.

##### d. Dimensi *Assurance*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *Assurance* mengenai syarat dan prosedur, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan masih perlu ditingkatkan. Prosedur yang sangat panjang sehingga membutuhkan waktu yang lama. Untuk biaya sudah ada kepastian biaya yang harus dikeluarkan.

##### e. Dimensi *Emphaty*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *Emphaty* mengenai *performance* petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas, maslaah

yang sering terjadi dalam pelayanan, hubungan antar unit maupun dengan masyarakat, dan lain sebagainya sudah bagus. Berdasarkan keterangan dari pelanggan yang menerima pelayanan dengan baik. Namun, terbatasnya SDM membuat penanganan keluhan pelanggan terkadang lama.

## 2. Saran

- a. Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang harap ditingkatkan guna menciptakan pelayanan yang prima. Faktor-faktor dalam prosedur administrasi, yang perlu dijelaskan dari tahapan, syarat-syarat, disederhanakan dan dimudahkan.
- b. Kendala-kendala pelayanan dengan mempermudah dan mempercepat proses dan mekanisme pelayanan. Menambah jumlah SDM. Dan perlu adanya manajemen pelayanan yang lebih nyata dalam meningkatkan pelayanan. Manajemen yang dilakukan berupa peraturan tentang *standard* pelayanan dan tentang kontrak pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Bungin Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Moleong, J. Lexy. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Ratminto dan Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Ditjen Imigrasi Official Site Of Directorate General Of Immigration Of The Republic Of Indonesia/ Imigrasi, diakses 20 Februari 2013