

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI SEMARANG**

Oleh: Muhammad Al Amin

Dosen Pembimbing: Dr. Budi Puspo P, M.Hum

Dosen Penguji: Dra. Susi Sulandari, M.Si

Dosen Penguji: Dr. Ida Hayu D, MM

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

**THE EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF PASSPORT PROCESSING
SERVICES IN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI SEMARANG**

Abstract

Passport making service is a form of public service under the Ministry of Law and Human Rights. As a state organizing apparatus in charge of serving citizens in the best possible way, the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia is considered the implementation of its duties by the Directorate General of Immigration. Immigration is the only vertical agency that takes care of the arrival and return of Indonesian citizens and foreign nationals to be able to enter and exit Indonesian territory. A passport is a cross-border travel document that is a valid condition of departure or return of a citizen to enter or exit Indonesia.

Results and discussions. The quality of passport-making services at The Immigration Office class I TPI Semarang as a big good with new innovations to improve its quality, namely with immigration authorities socializing about immigration in 5 districts 2 cities in the area of the immigration office class 1 TPI Semarang, the incandration of integrity zones to achieve the predicate of corruption-free areas in 2019, ambassadors of services, and innovations of Jempol Semar made to serve people with

disabilities or special diseases.

The conclusion and advice on the quality of passport management services at TPI Semarang Class I Immigration Office should be improved by increasing the amount of human resources (HR) for people with disabilities or special illnesses, expanding parking lots and increasing photo space for people with disabilities so as not to join the waiting room.

Keywords: **Improvement Efforts, Service Quality**

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan paspor merupakan suatu bentuk dari pelayanan publik dibawah Kementerian Hukum dan HAM RI. Sebagai aparatur penyelenggaraan negara yang bertugas melayani warga negara dengan sebaik- baiknya Kementerian Hukum dan HAM RI dibantu pelaksanaan tugasnya oleh Direktorat Jendral Imigrasi. Imigrasi merupakan satu satunya instansi vertikal yang mengurus kedatangan dan kepulangan warga negara Indonesia dan warga negara Asing untuk dapat masuk dan keluar wilayah Indonesia. Paspor merupakan suatu dokumen perjalanan lintas negara yang menjadi syarat sah keberangkatan atau kepulangan warga negara untuk masuk atau keluar wilayah Indonesia.

Hasil dan pembahasan. Kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang sebagai besar baik dengan adanya inovasi baru untuk meningkatkan kualitasnya, yaitu dengan pihak imigrasi mengadakan sosialisasi soal keimigrasian di 5 kabupaten 2 kota pada wilayah kantor imigrasi kelas 1 TPI Semarang, adanya pencanangan zona integritas untuk meraih predikat wilayah bebas korupsi di tahun 2019, Duta pelayanan, dan inovasi si Jempol Semar yang dibuat untuk melayani masyarakat yang menyandang penyakit disabilitas atau penyakit khusus.

Kesimpulan dan saran kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang harap ditingkatkan dengan adanya penambahan jumlah sumber daya manusia (SDM) untuk penyandang disabilitas atau penyakit khusus, memperluas lahan parkir dan menambah ruang foto untuk penyandang disabilitas agar tidak bergabung dengan ruang tunggu.

Kata kunci : **Upaya Peningkatan, Kualitas Pelayanan**

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Dewasa ini organisasi publik di Indonesia dihadapkan dengan berbagai masalah yang beragam, mulai dari sumber daya manusia aparatur negara yang kurang, sistem perekrutan pegawai yang masih banyak nepotisme, masih banyaknya korupsi dan pungutan liar, dan buruknya pelayanan publik. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari organisasi atau instansi publik. Selama ini, masyarakat menyebut pelayanan cenderung kurang dan tidak berkualitas. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang terkadang kurang bersahabat.

Hal tersebut perlu diperhatikan lagi agar masyarakat mendapatkan pelayanan prima. Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima di antaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan bertanggung jawab. Semua tidak terlepas terhadap kompetensi penting, yaitu adanya *attitude*, *skill*, dan *knowledge* yang terakhir pada kompetensi handal sebagai aparatur pemerintah. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

dasar sesuai dengan hak hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintah.

Pelayanan disebutkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan dalam suatu organisasi publik sudah menjadi suatu kewajiban. Salah satu unsur pelayanan prima, yaitu dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan yang professional dengan karakteristik transparansi, akuntabel, dan kondisional. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas, serta kantor pemerintah menuju perubahan perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintah. Pelayanan biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa

pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan dan konsumen sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat. Saat ini terjadi kondisi di mana masyarakat sangat mudah untuk berpergian dari suatu 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 dan keluar wilayah negaranya dan bahkan untuk berkunjung maupun untuk berdiam sementara, untuk mengatur hal tersebut Indonesia telah terdapat peraturan perundang undangan yang mengaturnya, yaitu Undang undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Undang undang tersebut merupakan peraturan yang mengatur hal ihwal lalu lintas orang yang akan masuk dan keluar wilayah Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Republik Indonesia.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan kantor imigrasi dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Masyarakat menginginkan fasilitas yang baik,

keramahan dari pihak imigrasi, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas imigrasi, dengan demikian pihak imigrasi dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan/instansi pemerintah, terutama perusahaan/instansi pemerintah yang bergerak di sektor jasa. Karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Bagi pelanggan karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan, kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan

karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan konsumen sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen melebihi maka masyarakat akan merasa puas. Berada langsung di bawah 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 sistem informasi keimigrasian. Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu negara-bangsa (*nation-state*) ke negara lain, di mana ia bukan merupakan warga negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedangkan turis dan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap imigran. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang adalah salah satu organisasi publik yang melayani masyarakat dalam hal pengurusan dokumen perjalanan, visa fasilitas, ijin tinggal status, intelijen, penyidikan, penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas

tentang pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari rekapitulasi pengolahan IKM kantor imigrasi kelas 1 TPI Semarang, untuk melihat bagaimana tingkat pelayanannya di tiap bulannya. Hal tersebut dapat dilihat dari data rekapitulasi pengolahan IKM pada table dibawah ini.

Gambar 1.1

Data Rekapitulasi Pengolahan IKM Kantor Imigrasi kelas 1 TPS Semarang

Bulan	Nilai Skore	Kategori
Mei	83,06	B
Juni	87,74	B
Juli	85,31	B
Agustus	82,66	B
September	80,97	B
Oktober	81,20	B
November	85,31	B
Desember	87,74	B

sumber: <http://semarang.imigrasi.go.id/> 2019

Dari data rekapitulasi pengolahan IKM di atas menunjukkan bahwa pada bulan Mei mendapat nilai skor 83,06 yang dikategorikan baik, kemudian di bulan Juni terjadi peningkatan 87,74 yang dikategorikan menjadi baik. Pada bulan Juli terjadi penurunan, yaitu 85,31 tetapi masih dikategorikan baik namun di bulan Agustus, September, Oktober, terjadi penurunan yang dikategorikan baik.

Dikarenakan pelayanan Imigrasi masih dikategorikan baik belum mencapai tingkat sangat baik maka dari itu mengingat pentingnya masalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan kepuasan masyarakat penulis tertarik mengambil judul: “ Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dibahas di atas maka perlu adanya pembuatan ruang lingkup permasalahan di mana permasalahan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana upaya Kantor Imigrasi kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor kepada pemohon ?
2. Masalah apa yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon pembuat paspor ?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah;

1. Menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana upaya Kantor Imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor kepada pemohon.
2. Mengetahui masalah yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang dalam Peningkatan pelayanan kepada pemohon pembuat paspor.

KERANGKA TEORI

Menurut perkembangan Zheithalm et al (dalam Ariani, (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang

terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Antara lain meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan

informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

d. Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

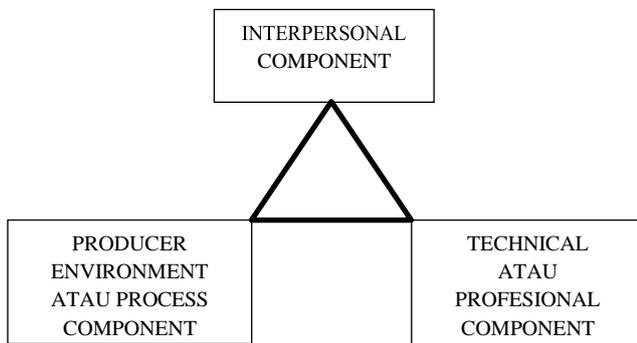
e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopansantunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu

pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya sebagai petugas, terdepan harus mempunyai profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Kualitas pelayanan di Indonesia termasuk masih tergolong dalam kategori yang rendah, yaitu dengan ditandainya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang sulit di mengerti dan biaya yang tidak jelas sehingga pemerintah harus dapat melakukan perombakan berupa perubahan dalam prosedur pelayanan publik supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Didalam penilaian kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian layanan serta menyediakan fasilitas fisik. Hal itu 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 professional component). Guna menghasilkan pelayanan berkualitas. Model ini seperti gambar di bawah ini :

Gambar 1.2
The Triangel of Balance in Service Quality



Sumber: (dalam Warella, 1997:20)

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa segitiga sama sisi mempunyai asumsi bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen tersebut dalam 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 dan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa kurang memperhatikan profesionalisme pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesionalisme dan teknik 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 kaitanya erat dengan pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi utama pemerintah, yaitu fungsi pelayanan publik. Di mana 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 (dalam Warella, 1997:17).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian berfungsi untuk membantu penulis dalam memberikan penafsiran terhadap suatu permasalahan. Metodologi merupakan proses, prinsip, dan prosedur yang peneliti gunakan untuk mendekati permasalahan dan mencari jawaban atas permasalahan tersebut. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian berupaya untuk memahami manajemen pelayanan publik dari Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang. Menurut Patton (1991:98) , alasan digunakan tipe trigulasi ini adalah karena ada kelemahan pada strategi pengumpulan data secara tunggal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Tangibel

Dalam hasil analisa yang penulis lihat dari hasil wawancara pemohon atas nama Mas Krisna ternyata terjadi ketidak tepatan waktu dalam jam operasional yang sudah ada dan belum diketahui apa penyebab terjadi keterlambatan jam operasional, namun untuk prosedur yang ada ternyata sudah sangat jelas dan mudah untuk dipahami itu sebabnya pihak pemohon tidak mengalami kekeliruan.

b. Reability

Pemohon tidak merasa kesulitan karena petugas yang berada di dalam kantor imigrasi sangat cermat dan pemohon sendiri sudah paham apa saja yang harus dilakukan untuk membuat paspor, namun adanya ketidakpuasan pemohon perihal pihak migrasi tidak menyediakan map membuat pemohon harus keluar dari kantor imigrasi untuk mencari map, dan mengusulkan untuk diadakannya koperasi agar memudahkan pemohon paspor apabila ada beberapa syarat yang kurang dalam pembuatan paspor, kemudian ada beberapa loket yang tidak dibuka, sedangkan tidak sedikit pemohon paspor yang menunggu.

c. Responsivness

Petugas imigrasi sudah sangat cepat tanggap dalam menangani masalah-masalah yang ada di kantor imigrasi perihal tentang prosedur-prosedur dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi sendiri sudah banyak banner-banner atau brosur sehingga penulis melihat semuanya sudah cukup jelas dan sangat memudahkan pemohon paspor.

d. Assurance

Dalam hasil analisa penulis pemohon meminta untuk imigrasi menyediakan adanya materai sehingga apabila ada pemohon yang lalai membawa materai tidak harus membuang waktunya untuk mencari keluar dari kantor imigrasi tersebut, dan untuk biaya yang tertera sudah sesuai dengan prosedur yang ada sehingga tidak adanya biaya-biaya lain yang harus dikeluarkan selain yang sudah dijelaskan di prosedur. Namun apabila pemohon tidak membayar tepat waktu atau lebih dari 7 hari maka pemohon diwajibkan

untuk membuat ulang dari awal.

e. Empaty

Pemohon paspor sangat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak imigrasi, keramahan petugas dan sigap dalam membantu para pemohon yang merasakan kesulitan, dan tidak adanya perbedaan pelayanan yang terjadi oleh pemohon paspor atau pemohon paspor penderita disabilitas/penyakit khusus karena petugas sangat adil dan tidak memilih-memilih dalam membantu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tangibel

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada kantor imigrasi Kota Semarang apabila dilihat dari dimensi Tangibels atau ketampakan fisik yang ada sudah menunjukkan kualitas yang baik. Seperti jam oprasional yang sudah sesuai dengan jadwal yang tersedia, ruang tunggu yang sudah ber-AC, adanya sarana nomor antrian, dan prosedur yang tidak menyulitkan pemohon paspor. Namun masih terdapat kekurangan di beberapa bagian, yaitu lahan parkir yang masih kurang memadai, tidak adanya kantin untuk para pengantar/ pemohon menunggu di luar kantor imigrasi, selebihnya sudah baik.

2. Reability

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada kantor imigrasi kota Semarang

apabila dilihat dari dimensi *Reability* yang ada sudah menunjukkan kualitas yang baik karena pihak imigrasi mempunyai cara untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi pemohon paspor, yaitu dengan adanya Duta pelayanan yang berfungsi untuk melayani atau memberikan arahan kepada masyarakat awam yang belum mengerti apa saja persyaratan atau berkas-berkas yang harus dibawa. Kemudian pihak imigrasi juga mempunyai cara khusus untuk melayani disabilitas/ penyakit khusus dengan cara menyediakan ruangan khusus dan juga Si Jempol Semarang yang berfungsi menggunakan sistem jemput bola.

3. *Responsiviness*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor di kantor imigrasi kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *responsiviness* sudah menunjukkan kualitas yang baik. Respon petugas yang cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah/hambatan.

4. *Assurance*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada kantor imigrasi kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *Assurance* sudah baik karena petugas imigrasi dalam memberikan jaminan kepada pemohon semisal ada perubahan jadwal atau penerbitan paspor petugas meminta kepada pemohon untuk memberikan nomor telepon.

5. *Empathy*

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada kantor imigrasi Kota Semarang apabila dilihat dari dimensi *Empathy* sudah memberikan layanan yang prima dan mempunyai rencana

rencana yang akan dilakukan untuk terus memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan melakukan pengadaan mobil pelayanan foto biometric paspor.

SARAN

- a. Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Semarang harap ditingkatkan dengan adanya penambahan lahan parkir, ruang tunggu ditambahkan agar ruangan foto untuk penyandang disabilitas tidak bergabung guna menciptakan pelayanan yang lebih dan prima. Faktor faktor dalam prosedur administrasi sebisa mungkin disederhanakan dan dimudahkan.
- b. Kendala-kendala dalam pelayanan harus dipercepat dengan melakukan terobosan seperti sistem pembuatan paspor yang dimana tidak perlu lagi membawa hard copy cukup mengisi persyaratan secara langsung melalui online, jadi tidak perlu lagi membawa persyaratan ke kantor imigrasi dan juga di kantor imigrasi cukup untuk melakukan foto dan wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta. Syafie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta Thoha, Miftah. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana,

2011

- Sinambela Lijan Poltak, dan kawan-kawan. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono Fandy. 2007. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: C.V ANDI
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Pfiffner, John M. & Robert v Presthus. 1960, Public Administration. New York : the Ronald press co.
- Felix. A. Nigro dan Liloyd.G. Nigro, Administrasi Publik (Jakarta, Rineka Cipta 1999)
- Waldo, Dwight. Pengantar Studi Public Administration. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Cetakan keenam. Radar Jaya Offset. Jakarta.1991
- Henry, Nicholas. 1988. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan. Terjemahan: Luciana D. Lontoh. Jakarta: Rajawali.

Sumber internet :

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf>

<http://semarang.imigrasi.go.id/>

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/586/jbptunikompp-gdl-ireneharta-29268-7- unikom_b-4.pdf