

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I SEMARANG DALAM PEMBUATAN PASPOR

Kamilia Nada Salsabila, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024)746407 Faksimile (024) 746504
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan krusial bagi masyarakat untuk menunjang kepentingan dalam berbagai keperluan yang berkaitan dengan keoptimalan pelayanan suatu institusi pemerintah. Dalam hal ini, terdapat satu aspek penting dalam pelayanan publik yakni dengan memaksimalkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat. Salah satu institusi yang berkaitan dengan pelayanan publik yakni Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari jumlah penerbitan paspor pada tiap kurun waktunya dalam hal kemampuan memberikan kualitas pelayanan publik yang prima. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam pembuatan paspor dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Lebih jauh, penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan menggunakan teknik analisis Spradley. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pada aspek *tangibles* dan *responsiveness* membuktikan bahwa masih kurang baik. Hal ini ditandai dengan fasilitas parkir yang kurang nyaman serta kesan acuh dari petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka petugas segera menanggapi keluhan masyarakat dan melakukan penataan kembali fasilitas parkir tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Kantor Imigrasi, Paspor

PENDAHULUAN

Terdapat kebutuhan yang besar untuk meningkatkan pelayanan publik, yang tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang rendah. Banyak keluhan terkait penyelenggaraannya, seperti prosedur yang rumit, proses yang lambat, biaya yang mahal, dan sikap petugas yang

tidak mencerminkan pelayanan prima. Padahal, seiring berjalannya waktu, pelayanan publik menjadi semakin penting dalam memperlancar sistem birokrasi. Masyarakat dengan beragam kepentingan dan tujuan membutuhkan pelayanan publik yang baik dan efektif. Dengan demikian,

meningkatkan mutu pelayanan publik menjadi imperatif. Langkah-langkah untuk mencapainya meliputi penyederhanaan prosedur, peningkatan efisiensi dalam pengurusan, penetapan biaya yang terjangkau, serta memberikan pelatihan dan pembinaan sikap yang positif kepada petugas. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperlancar sistem birokrasi, sehingga tujuan-tujuan masyarakat dapat tercapai dengan lebih mudah dan efisien.

Standar utama dalam kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang adalah pelayanan dalam penerbitan paspor, yang dievaluasi berdasarkan volume paspor yang diterbitkan dalam rentang waktu tertentu. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan kemampuan Kantor Imigrasi dalam memberikan jaminan kepuasan publik yang prima. Jika terdapat pelayanan yang tidak optimal, maka tujuan organisasi secara keseluruhan juga akan terpengaruh dan mendukung efisiensi dan produktivitas organisasi juga akan meningkat.

Gambaran mengenai sasaran dan pencapaian kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selama tahun 2021 yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Target dan Capaian Kinerja Kantor
Imigrasi Kelas I Semarang Tahun 2021

No.	Tujuan	Target (%)	Capaian (%)
1.	Terlaksananya koordinasi pengawasan orang asing di wilayah	100%	65,06%
2.	Terlaksananya pelayanan publik kepada masyarakat	100%	59,465%
3.	Terlaksananya operasi bidang keamanan	100%	73,83%
4.	Terlaksananya pengawasan dan pengendalian masyarakat	100%	61,09%
5.	Terlaksananya layanan perkantoran	100%	93,19%
6.	Terlaksananya layanan perencanaan dan penganggaran internal	100%	74,88%
7.	Terlaksananya layanan umum	100%	64,83%
8.	Terlaksananya layanan sarana internal	99,8%	99,8%
9.	Terlaksananya layanan prasarana internal	100%	89,7%
10.	Terlaksananya layanan SDM	100%	40%
11.	Terlaksananya layanan organisasi dan tata kelola internal	100%	74%
12.	Terlaksananya layanan monitoring dan evaluasi	100%	97,6%

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas I TPI I Semarang, 2021

Dari tabel yang tersaji, terlihat bahwa semua sasaran yang ditetapkan pada tahun 2021 belum dicapai. Layanan Sumber Daya Manusia hanya mencapai 40% dari target. Di tahun yang sama, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang

menargetkan penerbitan 72.433 paspor, tetapi realisasinya hanya mencapai 14.689 paspor. Kondisi ini mengindikasikan kurang maksimalnya atas kualitas pelayanan kepada Masyarakat.

Selain target dan capaian kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dalam penerbitan paspor pada tahun 2021, berdasarkan hasil *pra research* yang dilakukan oleh penulis di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang ditemukan aduan masyarakat mengenai pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia pada tahun 2020 hingga 2022 yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Aduan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang Tahun 2020-2022

No.	Tahun	Aduan
1.	2020	a. <i>Trouble</i> pada aplikasi APAPO b. Kuota antrian paspor penuh karena adanya pembatasan kuota pemohon
2.	2021	a. Pelayanan paspor yang terkesan memilih karena yang dilayani hanya yang darurat saja b. Pemberian informasi yang kurang jelas mengenai syarat administrasi permohonan paspor
3.	2022	a. Terdapat aduan atas implikasi kebijakan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang yang tidak memperbolehkan pengambilan paspor melalui surat kuasa (harus yang bersangkutan) b. <i>Complain</i> mengenai kesulitan pendaftaran paspor online (APAPO) c. Sering terjadi <i>error</i> pada daftar m-paspor

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI

Semarang, 2022

Seperti yang tercantum pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa aduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dari tahun ke tahun semakin bertambah. Selain itu, keluhan masyarakat tentang layanan pembuatan paspor dari tahun 2020 hingga 2022 juga meningkat, menunjukkan masalah mendasar yang perlu ditangani oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

Pemerintah, dengan segala fasilitasnya, harus memastikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Keluhan yang diterima dari masyarakat adalah penanda seberapa baik kualitas layanan publik suatu lembaga. Meskipun ada regulasi yang mengatur layanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang masih kerap menerima umpan balik negatif dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap kualitas pelayanan organisasi masih perlu ditingkatkan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa inti permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses pembuatan paspor?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan dalam proses pembuatan

paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif juga bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, objek, atau subjek apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan informasi melalui literatur seperti buku, jurnal, dan studi dokumen. Analisis data selama dilapangan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data menurut Spradley. Penelitian ini dimulai dari menentukan *key informan* atau informan kunci; yang dilanjutkan dengan sesi tanya jawab atau wawancara yang hasilnya dicatat; selanjutnya dianalisis melakukan analisis domain yakni analisis untuk memperoleh gambaran secara umum; dilanjutkan dengan analisis taksonomi yang berusaha menjabarkan domain menjadi lebih rinci dan fokus; kemudian melakukan analisis komponensial dengan mengontraskan data yang ada; dan selanjutnya analisis tema dengan mencari hubungan antar domain secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam Pembuatan Paspor

1. *Tangibles*

Mengacu pada pandangan Zeithaml dan Bitner, sebagaimana dikutip dalam Desmi (2017:02), bukti fisik, atau *tangibles*, mengacu pada kemampuan sebuah perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada entitas eksternal. Ini mencakup penampilan dan fungsionalitas fasilitas fisik dan infrastruktur perusahaan, bersama dengan keadaan lingkungan sekitarnya, sebagai bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penyediaan tempat parkir kendaraan sedikit jauh dari gedung kantor, menyebabkan ketidaknyamanan di kalangan masyarakat karena fasilitas parkir yang kurang ideal. Situasi ini berkontribusi pada ketidakaturan parkir kendaraan. Terkait inovasi layanan dari Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, penilaiannya positif dan dianggap baik. Pengenalan aplikasi M-Paspor meningkatkan kenyamanan masyarakat dengan menyederhanakan proses antrian pengajuan paspor. Selain itu, karyawan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dicatat memiliki penampilan yang baik, menarik, dan rapi, yang lebih lanjut berkontribusi pada penilaian positif terhadap pengalaman layanan. Keseluruhan kenyamanan dalam proses layanan di

Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dianggap sangat baik.

2. *Reliability*

Seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman, sebagaimana dikutip dalam Hasni (2016: 433), dimensi keandalan melibatkan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan, sesuai dengan janji yang dibuat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang memberikan layanan dengan cepat dan sangat hati-hati. Pelaksanaan tugas mereka dengan profesional memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan, yang menghasilkan kepuasan. Keterperincian yang ditunjukkan oleh karyawan layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dianggap sangat baik.

3. *Responsiveness*

Seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Desmi (2017: 5), responsivitas mengacu pada kesiapan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan sesuai kepada pengguna layanan dengan memberikan informasi yang jelas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa respon dan kesiapan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam merespon pemohon terkait keperluan pelayanan dan

keluhan masyarakat sudah baik. Dalam menanggapi keluhan-keluhan tersebut, terkadang petugas menyampaikan kesan ketidakpedulian terhadap masyarakat. Namun, diamati bahwa petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang kurang fokus dan serius dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat.

4. *Assurance*

Dimensi jaminan melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Ini melibatkan berbagai komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (2012: 175), hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk membudayakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang mematuhi jangka waktu layanan yang ditentukan dan memastikan transparansi dalam biaya yang dijamin untuk layanan.

5. *Empathy*

Dimensi empati melibatkan memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Ini mengharapkan perusahaan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggannya, memahami kebutuhan khusus pelanggan, dan memberikan jam operasional yang nyaman bagi pelanggan.

Temuan analisis menunjukkan bahwa masyarakat belum merasakan pemberian pelayanan yang optimal dari petugas. Tingkat keramahan masyarakat dalam pemberian layanan belum sepenuhnya terpenuhi baik bagi masyarakat maupun pemohon. Pegawai telah bersikap baik ketika proses kepengurusan, dimana selalu memberikan pelayanan secara ramah. Sikap baik ditunjukkan oleh petugas kantor Imigrasi Kelas I Semarang, dimana sikap baik tersebut memberikan dukungan dalam proses pelayanan yang diberikan.

Temuan analisis juga menunjukkan bahwa para pegawai Kantor Imigrasi menunjukkan tingkat kecermatan yang baik saat membantu individu dalam proses aplikasi paspor. Namun, ada persepsi bahwa para pegawai mungkin kurang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat dengan efisien.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam pembuatan paspor

1. Faktor Pendukung

a. Komitmen Pegawai

Menurut Handoko (2008:44) Komitmen pegawai yakni strata dimana seseorang pegawai mengidentifikasi diri menggunakan instansi serta tujuan tujuannya serta berkemauan untuk menjaga kepesertaannya di dalam instansi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang menunjukkan tingkat komitmen yang patut diacungi jempol terhadap

organisasi. Hal ini terlihat melalui etika kerja yang rajin, rasa tanggung jawab yang kuat dalam melaksanakan tugas mereka, dan loyalitas yang mencolok terhadap lembaga tersebut.

2. Faktor Penghambat

a. Kondisi *server down* dan koneksi yang tidak stabil

Analisis menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang untuk berinteraksi dengan entitas di seluruh Indonesia menghadapi tantangan, termasuk masalah server yang terjadi secara intermiten, koneksi yang tidak stabil, dan keterlambatan dalam transmisi data penting dengan cepat. Kondisi ini menjadi hambatan bagi kualitas layanan organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses penerbitan paspor.

b. Minimnya pengetahuan masyarakat terhadap persyaratan dalam membuat paspor

Pengetahuan dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal dan sangat erat hubungannya. Diharapkan dengan pendidikan yang tinggi maka akan semakin luas pengetahuannya. Tetapi orang yang berpendidikan rendah tidak mutlak berpengetahuan rendah pula. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh dari pendidikan formal saja,

tetapi juga dapat diperoleh dari pendidikan non formal. Pengetahuan akan suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang. Semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap semakin positif terhadap objek tertentu (Notoatmojo, 2014:77). Hasil analisis menunjukkan bahwa hambatan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang adalah minimnya pengetahuan masyarakat terhadap persyaratan dalam membuat paspor.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses pembuatan paspor maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat dikatakan baik. Kualitas pelayanan yang baik tersebut dapat dibuktikan sebagai berikut:
 - a. Adanya inovasi berupa aplikasi M-Paspor yang mempermudah antrian paspor dan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang meninggalkan kesan positif melalui penampilan mereka yang rapi dan menarik. Pegawai memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi yang berkontribusi pada

kepuasan pengguna layanan yang ditunjukkan dengan adanya kecermatan pegawai dalam melayani paspor.

- b. Dalam hal responsivitas, pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang menunjukkan responsivitas dan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keluhan para pemohon layanan.
 - c. Dalam aspek *assurance*, petugas memberikan pelayanan tepat waktu dan transparansi mengenai biaya jaminan pelayanan.
 - d. Pada aspek *empathy*, pegawai menunjukkan sikap baik terutama saat proses kepengurusan, memberikan pelayanan dengan ramah dan dukungan.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam penerbitan paspor mengungkapkan bahwa komitmen pegawai menjadi faktor pendukung utama. Pegawai menunjukkan komitmen yang kuat terhadap lembaga, memperlihatkan sikap kerja yang ditandai oleh keuletan dalam melaksanakan tugas dan rasa tanggung jawab yang tinggi. Di sisi penghambat, kondisi *server down* dan koneksi tidak stabil menjadi kendala utama. Selain itu, minimnya pengetahuan masyarakat terhadap

persyaratan membuat paspor juga menjadi hambatan signifikan.

SARAN

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang maka petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang segera menanggapi setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Diharapkan untuk melakukan penataan kembali fasilitas parkir yang disediakan karena selama ini Masyarakat banyak mengeluhkan fasilitas parkir tersebut. Pegawai diharapkan untuk menjalankan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dengan mematuhi prosedur dan regulasi yang telah ditetapkan untuk memfasilitasi penyediaan layanan yang efektif kepada publik.
2. Hambatan-hambatan untuk Kantor Imigrasi Kelas I Semarang diperkuat oleh masalah seperti waktu *server* yang tidak beroperasi dan koneksi yang tidak stabil. Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat tentang persyaratan pengajuan paspor diidentifikasi sebagai faktor penghambat untuk kantor tersebut. Oleh karena itu, rekomendasi berikut diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

- a. Mengingat masalah yang berulang terkait dengan waktu server yang tidak beroperasi dan koneksi internet yang tidak stabil, sangat penting bagi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang untuk segera menanggapi dan memperbaiki tantangan ini. Selain itu, penting untuk memberikan pelatihan kepada pegawai dalam penanganan masalah teknis dan menjalin kerjasama yang efektif dengan penyedia layanan internet.
- b. Mengingat kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan pengajuan paspor, disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I Semarang aktif bekerja untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Ini dapat dicapai melalui inisiatif seperti mengadakan kampanye penyuluhan melalui berbagai saluran media, menyediakan panduan *online*, dan menawarkan layanan konsultasi *online* untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap proses pengajuan paspor.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2).
- Adamy, M. (2016). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. In *Kunststoffe International* (Vol. 106, Issue 12).

Anggara, S. (2012). *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.

Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *Jurnal MIMBAR*, 29(1).

Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudarmanto. (2014). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tika, P. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat. *Jurnal MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 6(4). ISSN: 2252-5270.