

KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 BANDUNG

QUALITY OF PASSPORT SERVICES AT THE CLASS 1 IMMIGRATION OFFICE IN BANDUNG

Kusuma¹, Tati Sarihati²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

²sarihati.tati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung; Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung; dan Upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2001:148) yang meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian dan empati. Berlandaskan pada pendekatan teori tersebut, peneliti merumuskan proposisi kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung akan optimal apabila kualitas pelayanan didasarkan kepada bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian dan empati.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif, sedangkan data diperoleh melalui studi pustaka, observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Keimigrasian mengenai Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung belum optimal, dikarenakan belum secara maksimal melaksanakan dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian dan empati. Sehingga menghambat proses pelayanan paspor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Keimigrasian

ABSTRACT

This research is motivated by the lack of optimal passport services at Bandung Immigration Office. Based on research background, researcher identify the problems as follows: How is the quality of passport service at Bandung Immigration Office; Supporting and inhibiting factors of service at Bandung Immigration Office; The efforts carried out by Bandung Immigration Office.

The theory that used in this study is service theory from Parasuraman, Zeithaml and Berry (2001:148) which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on theoretical approach, researcher formulate propositions quality of service passports at Bandung Immigration Office would be optimal if the quality of service is based on tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The research method used is descriptive research method with a qualitative approach, while the data was obtained through literature study, participant observation, in-depth interviews and documentation. Based on the results of this study indicate that The Quality of Immigration

Services regarding Passport Services at Bandung Immigration Office has not been optimal, because it has not maximally implemented the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions. Thus inhibiting the passport service process.

Keywords: *Immigration Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang turut serta dalam era globalisasi, hal ini tentunya memungkinkan adanya arus lalu lintas masuk dan keluarnya orang di wilayah Indonesia yang sering disebut dengan istilah Keimigrasian. Dengan kemajuan yang terjadi saat ini tentu saja mendorong semakin kuatnya juga arus globalisasi yang berdampak pada semakin meningkatnya juga arus lalu lintas perjalanan luar negeri.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentu saja dimaksudkan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pemerintah perlu menyediakan kebutuhan masyarakat salah satunya berupa informasi yang sejelas-jelasnya, maka dari itu pemerintah membutuhkan sarana untuk menjalankan tugasnya.

Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan unsur pelaksana tugas Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang keimigrasian. Sebagai pedoman dasar pelaksanaan tugas dan pekerjaan Direktorat Jenderal Imigrasi mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 Tanggal 30 Desember 2010 tentang organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI yang dijelaskan dalam LAKIP Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2012, Direktorat Jenderal Imigrasi menjalankan tugas Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang imigrasi.

Adapun layanan yang ditujukan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA), berikut adalah pelayanan yang diberikan diantaranya yaitu: Bagi WNI: a. Paspor biasa; b. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI; c. Surat Perjalanan Lintas Batas atau PAS Lintas Batas; d. Penarikan, pembatalan, pencabutan dan penggantian; e. Rekomendasi Visa Bekerja dan Berlibur.

2. Bagi WNA: a. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing; b. Bebas visa kunjungan; c. Izin tinggal terbatas (ITAS); d. Izin tinggal tetap (ITAP).

Berdasarkan pelayanan tersebut maka terjadi peningkatan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang ataupun perizinan sebagai tanda legalitas bagi seseorang. Berkaitan dengan hal itu Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

merupakan bagian pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Namun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan, yang ditunjukkan dengan masih terdapat berbagai keluhan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Dengan kata lain pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung yang diberikan kepada masyarakat belum optimal seperti halnya pelayanan paspor. Hal tersebut tentu saja berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan publik sehingga memberikan citra bahwa pelayanan pemerintah di Indonesia terkesan kurang baik. Sampai saat ini masih ada masyarakat yang merasa mereka tidak dilayani oleh pihak pemerintah karena yang terjadi pada kenyataannya masyarakat justru merasa melayani aparatur pemerintah. Tentu saja dengan begitu masyarakat menilai buruk tentang pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan menyebabkan hilangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur pemerintah. Disamping itu akuntabilitas, kecekatan dan empati aparatur pemerintah terhadap kepentingan masyarakat masih rendah sehingga berdampak pada rendahnya kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan standar kinerja birokrasi yang diharapkan. Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, peneliti menemukan beberapa indikasi tidak optimalnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana kelengkapan pemohon paspor yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas Bandung
2. Prosedur pelayanan paspor yang berbelit
3. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan diinginkan masyarakat

4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
5. Masih adanya tindakan diskriminatif yang dirasakan pengguna jasa layanan paspor
6. Tidak jelasnya kepastian dan jangka waktu pengajuan permohonan
7. Citra pelayanan publik yang dinilai masyarakat masih kurang baik
8. Masih kurangnya kesadaran dari aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya
9. Masih adanya kesulitan masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah

Fenomena yang terjadi mengharuskan organisasi pemerintah untuk terus menerus melakukan perkembangan, kemajuan, dan peningkatan. Perubahan yang dilakukan semata-mata untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh semua pihak. Yaitu peningkatan produktifitas, peningkatan kualitas pelayanan, serta peningkatan moralitas dan sebagainya. Maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung harus mampu melaksanakan kualitas yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor yang diharapkan sesuai dengan *good government* (pemerintahan yang baik).

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut ini:

1. Bagaimana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas

Beberapa ahli telah mendefinisikan kualitas sebagai “*fitness for use*” (kemampuan untuk digunakan), “*conformance to requirements*” (kecocokan untuk persyaratan), “*freedom for variation*” (kebebasan dari perbedaan), dan lain sebagainya. Pendapat lain menurut Gerson (2004:45) mengemukakan bahwa kualitas adalah apapun yang dianggap pelanggan sebagai mutu. Sementara menurut Kotler (2005:57) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut Deming dalam Tjiptono & Diana (2003:24) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan bagi perorangan atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang sudah ditentukan. Dalam menyelenggarakan pemerintahan, pelayanan publik merupakan hal yang menjadi sorotan utama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun beberapa pengertian pelayanan publik yang dikemukakan oleh para ahli, yakni: Roth (1926:1) Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Pendapat lain disampaikan Lewis & Gilman (2005:22) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat

dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya.

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu saja akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan). yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Barata (2003:37) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang

cukup penting, yaitu sebagai berikut: a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, organisasi, aturan, kesadaran, keterampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana, serta pengalaman pelanggan terkait citra yang ditimbulkan

bagi organisasi. Selain itu, faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya pihak penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pihak pemberi pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik dalam menjalankan tugasnya, akan tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima dan dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Secara harfiah kualitas pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni kualitas dan pelayanan. Kualitas berasal dari kata *quality* yang berarti mutu. Menurut Wirajatmi (1988:56) kualitas adalah keseluruhan karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya memuaskan kebutuhan pelanggan, baik berupa kebutuhan yang diungkapkan maupun kebutuhan yang tersirat. Selanjutnya adalah pengertian pelayanan (*service*). Menurut Kotler (2000:18) mengemukakan sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan satu produk fisik. Kemudian terdapat unsur-unsur kualitas

pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148) yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik). Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reliability (kehadiran). Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness (ketanggapan). Yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan

pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (jaminan dan kepastian). Yaitu pengetahuan, kesopanansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empathy (empati). Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu
6. untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dengan menetapkan cara-cara penerapan pelayanan publik sebagai landasan teori dalam penelitian, diharapkan dapat terjadi pembagian tugas sesuai dengan kewenangannya masing-

masing berdasarkan tugas, pokok dan fungsinya.

Berdasarkan pada teori-teori di atas, peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan public di Kantor Imigrasi akan optimal jika pelayanan yang diberikan oleh aparat memperhatikan pada dimensi-dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung dapat diatasi dengan penerapan tindakan dan kebutuhan yang menunjang kualitas pelayanan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan analisis yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian di dapatkan melalui dua sumber data yaitu : Data primer dan Data sekunder Teknik Pengumpulan Data menggunakan Teknik triangulasi ini peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan tiga cara yaitu : Observasi Partisipan, Wawancara Mendalam dan Dokumentasi . Teknik Analisis Data melalui Reduksi Data, Sajian data, Penarikan kesimpulan dan verifikasi dan Pengambilan kesimpulan

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan memaparkan serta menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dan tempat lain yang mampu menunjang kegiatan penelitian. Data

diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang mencakup observasi dan wawancara dengan informan yang terlibat langsung pada kegiatan Kualitas Pelayanan Keimigrasian. Salah satu konsep yang dipergunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah yang akan diteliti, peneliti mencoba untuk menganalisa secara empirik dengan mengaplikasikan kualitas pelayanan optimalisasi pelayanan paspor.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan observasi dan wawancara di lapangan mengenai dimensi *Tangible* atau fasilitas yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sudah mampu memenuhi keinginan atau harapan para masyarakat, namun fasilitas aplikasi antrian paspor *online* belum mampu digunakan secara optimal untuk sebagian kalangan pemohon paspor terkait kendala pemahaman masyarakat itu sendiri. Untuk permasalahan lahan parkir harus ditindak lebih lanjut dalam penanganannya agar Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung mampu memberikan fasilitas secara maksimal.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dari hasil observasi dan wawancara di lapangan pada dimensi *reliability* Aparat KANIM Bandung merasa sudah memberikan pelayanan yang maksimal dengan terpenuhinya 384 kuota yang sudah terisi penuh. Aparat KANIM Bandung pasti akan melayani masyarakat yang sudah mendapatkan nomor antrian. Dan jika terdapat kendala daripada sistem yang ada, aparat yang bersangkutan akan menyelesaikan permasalahan tersebut.

Tentunya masyarakat berharap bahwa Aparat KANIM Bandung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, berupa keramahan aparat dalam melayani masyarakat dan kemampuan aparat berkomunikasi lebih baik dengan masyarakat.

3 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, memberi kesimpulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung harus menyediakan perangkat untuk para aparat dalam menjalankan tugasnya agar bisa ditingkatkan dalam melayani masyarakat. SDM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung juga perlu melakukan perbaikan dalam hal berkomunikasi dengan pemohon paspor agar pemohon paspor merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan, serta Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung harus segera memperbaiki dan mengembangkan sistem baru yang dimiliki agar penggunaan teknologi dilakukan secara maksimal.

4 *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, dilihat dari dimensi *assurance* (kepastian) maka secara jelas bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung perlu membenahi sistem online dan media sosial yang dimiliki serta memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada para pemohon paspor dalam menyampaikan informasi terkait proses dan prosedur terbaru dalam pembuatan paspor. Hal tersebut juga tentunya membuat masyarakat diberikan kemudahan dengan adanya sistem yang baru dan merasakan keramahan dari pelayanan yang diberikan,

sehingga hal tersebut berdampak pada baiknya citra pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung di mata masyarakat. Aparat Kantor Imigrasi pada bidangnya juga harus mengembangkan media digital agar lebih informatif sehingga dapat digunakan secara maksimal.

5 Empathy (Empati)

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, peneliti berpendapat bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung perlu meningkatkan baik jumlah maupun kualitas SDM yang ada agar pelayanan yang berkualitas bisa diberikan kepada banyaknya pemohon paspor secara maksimal.

4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat pada Kualitas Pelayanan Keimigrasian (Studi Tentang Optimalisasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung)

Dalam melaksanakan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dengan rencana yang sudah ditentukan tentunya tidak akan selalu sesuai dengan yang diharapkan. Pasti akan selalu ditemukan faktor-faktor, baik itu faktor pendukung mau pun faktor penghambat.

Dengan adanya sistem baru merupakan faktor pendukung untuk memberikan pelayanan kepada pemohon paspor, sehingga pemohon itu dimana pun dia berada kapan pun itu, mereka bisa melakukan pengecekan terhadap kuota yang ada. Imbas dari pada sistem yang lama itu karena memang tingginya permohonan di KANIM Bandung ini, sehingga menyebabkan orang itu datang subuh-

subuh kan Jam 2 subuh orang sudah bikin antrian sendiri, bukan kita yang menentukan sehingga mereka bisa masuk pada kuota yang ditentukan kalo pada saat itu mungkin sekitar 300 ya kuotanya. Sehingga menyebabkan yang datang Jam 7 pagi itu sudah gak dapat antrian. Disebut kami tidak manusiawi, dalam artian datang Jam 7 kantornya belum buka juga kuotanya juga udah habis jadi untuk menanggulangi hal tersebut maka dibuatkanlah sebuah aplikasi antrian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti setelah melakukan observasi dan mewawancarai beberapa informan, terdapat beberapa faktor penghambat yang begitu nyata yaitu terkait masalah teknis, seperti seringkali aplikasi Antrian Online sulit dioperasikan. Sedangkan di luar dari hal itu, beberapa kalangan pemohon paspor belum mampu mengoperasikan teknologi yang ada.

Upaya yang dilakukan selama ini oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Melengkapi dan memperbaiki fasilitas seperti sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung;
2. Menyediakan aplikasi antrian secara *online*, masyarakat tidak lagi perlu mengantri di Kantor Imigrasi sejak dini hari yang kemudian memberikan dampak ketidakpastian untuk mendapatkan nomor antrian;
3. Agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, pelayanan dilakukan berdasarkan SOP tanpa mengenyampingkan sisi keamanan agar tidak ada terjadinya kasus atau masalah-masalah lain dalam pemberian paspor.

4. Disediakkannya Loker Informasi agar masyarakat dipermudah dalam memenuhi syarat dan mampu memahami prosedur permohonan paspor;
5. Melakukan pengawasan terhadap SDM agar lebih profesional dalam melayani masyarakat sehingga memberikan citra yang lebih baik.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa jumlah pemohon paspor mengalami peningkatan. Hal tersebut telah disampaikan oleh Aparat Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Bagian Perizinan Keimigrasian, bahwa kuota pemohon paspor telah ditingkatkan dari 300 pemohon paspor menjadi 384. Dengan arti kata lain, masyarakat sadar akan pentingnya paspor dan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat ke luar negeri.

Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dapat dikatakan belum sepenuhnya berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi dalam teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu; *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati).

Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dari dimensi *tangibles* dalam hal ini masih

banyaknya pemohon paspor menilai kurang memadai untuk digunakan karena jumlah pemohon paspor semakin banyak namun ketersediaan lahan parkir yang sangat terbatas, serta fasilitas aplikasi antrian paspor *online* belum mampu digunakan secara optimal untuk sebagian kalangan pemohon paspor terkait kendala pemahaman masyarakat itu sendiri dan seringkali terjadi kendala pada aplikasi Antrian Paspor dan website, karena dengan sarana dan prasarana yang mampu digunakan setiap saat, sangat mendukung dari kualitas pelayanan paspor yang diberikan. Pada dimensi *reliability*, Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sudah memberikan pelayanan yang maksimal dengan terpenuhinya 384 kuota yang sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

Masyarakat menilai bahwa ketepatan waktu dengan jadwal yang ditentukan sudah sesuai dengan yang direncanakan, namun masih ada beberapa petugas yang dinilai untuk bisa lebih memiliki sikap simpatik kepada pemohon paspor dalam menyampaikan informasi. Selain itu, masyarakat juga berharap agar sistem aplikasi online bisa digunakan secara maksimal, dimana sistem paspor online yang disediakan tidak hanya untuk mendapatkan nomor antrian saja, tetapi juga untuk perihal pengunggahan berkas sebagai persyaratan permohonan paspor. Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung pada Sedangkan pada dimensi *assurance* peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa Aparat Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung saat melayani masyarakat harus lebih dikembangkan lagi agar dapat diterapkan pada masa mendatang, karena masyarakat menilai masih adanya rasa malas sehingga

sebagian masyarakat merasa takut karena aparat dinilai kurang ramah dalam melayani pemohon paspor serta masih adanya kabar pungutan luar yang berhembus di kalangan masyarakat terkait sulitnya mendapatkan nomor antrian secara online, kemudian hal tersebut berdampak pada tumbuhnya trust issues di mata masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

Pemohon paspor juga merasa bahwa Aparat Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung belum memanfaatkan sarana digital (media sosial) secara maksimal dikarenakan media yang ada kurang responsive dalam menanggapi pertanyaan pemohon paspor. Pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung terdapat dimensi empathy yang sebetulnya secara keseluruhan dikatakan baik. Meskipun begitu, masih ada beberapakekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar yang berbeda dan dengan bermacam karakter yang berbeda pula memanglah bukan hal yang mudah. Karena terkadang kendala yang dihadapi masyarakat merupakan kesalahan yang ada pada masyarakat sendiri dikarenakan kurangnya pemahaman dan ketertiban masyarakat terhadap administrasi. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung akan memberitahukan kepada pemohon paspor yang bermasalah untuk memperbaiki dokumennya terlebih dahulu agar dapat diantisipasi. dimensi responsiveness menurut masyarakat dapat dikatakan pada umumnya sudah baik dan mengalami peningkatan, hal tersebut dibuktikan dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dalam memberikan pelayanan dan pemahaman terkait persyaratan

permohonan paspor secara non-digital seperti halnya telah disediakan Loker Informasi. Namun Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung belum memanfaatkan teknologi digital yang disediakan secara maksimal untuk menyampaikan informasi secara jelas dan terperinci terkait permohonan pembuatan paspor kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran terkait Optimalisasi Pelayanan Paspor, yaitu sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon paspor, terutama dalam hal penyediaan sarana dan prasarana untuk lahan parkir, perangkat penunjang kerja aparat dalam proses pelayanan serta memaksimalkan pengoperasian sarana digital yang telah dimiliki;
2. Dalam hal permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung, masyarakat diharapkan tetap mengikuti prosedur yang telah ditentukan, guna melangsungkan fungsi security (pengamanan) dalam pemberian paspor yang akan berimbas pada hal-hal lain dalam pemberian paspor;
3. Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung memaksimalkan penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi secara maksimal. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat luas, baik secara digital maupun non-digital;
4. Meningkatkan kualitas kecepatan dan keterampilan, serta melakukan

lebih banyak pelatihan untuk aparat;

5. Meningkatkan kesadaran dalam memberikan pelayanan, aparat harus tetap sesuai prosedur, profesional, berintegritas, lebih responsif ketika ada keluhan bisa langsung melakukan bantuan secara ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor dengan pelayanan yang sama untuk semua pemohon paspor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Boediono, B , 2003 . Pelayanan prima Perpajakan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Gaspersz, Vincent. (2011). Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Gerson, Richard. F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PPM.

Hamidi. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Malang : UMM Press, hlm. 75-76.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip. 2000. Marketing Management, Planning Analysis, Implementation and Controlling Part II.

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta : Andi.

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

T.S.G.Mulia dan K.A.H.Hidding, Ensiklopedia Indonesia, Jilid II, W. Van Hoeve, Bandung-Gravenhage, 1957, hal.649.

Wirajatmi. 1998. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Bandung: STIA LAN Bandung

Dokumen dan sumber lain:
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara. 2004. SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) buku I. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011
Tentang Keimigrasian