

## KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) SURAKARTA TAHUN 2022

Oleh:

Andhika Rahmayana Joenoes<sup>1</sup>, Joko Pramono<sup>2</sup>, Aris Tri Haryanto<sup>3</sup>

- 1) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakartaemail :  
aan.joenoes@gmail.com
- 2) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakartaemail :  
masjepe69@gmail.com
- 3) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakartaemail :  
aristh68@gmail.com

### *Abstract*

*The passport application process is easier, faster, with minimal data errors, and friendly for the elderly and disabled at the Surakarta Immigration Office. However, in its implementation there are problems, including: 1) Not yet optimal innovation of information technology-based public services. 2) Minimum number of competent human resources in the field of information technology. 3) The facilities and infrastructure for supporting information technology-based services are not yet optimal. The purpose of this study was to analyze and determine the quality of passport services at the Class I Immigration Office at the Surakarta Immigration Checkpoint. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Research informants using purposive sampling technique. Data collection techniques using interviews, and documentation. The data analysis technique used is interactive analysis which consists of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the service quality of Surakarta immigration office employees from the dimension of tangibles has not fully provided satisfaction for community, including not optimal facilities and infrastructure supporting information technology-based services and lack of parking lots. From the dimension of reliability has not been seen well because of the minimum number of competent human resources in the field of Information Technology. In terms of responsiveness, has not shown optimal service quality. The dimension of assurance, shows the services that have been carried out in accordance with the applicable provisions, but in terms of providing guarantees, the time for granting passports is sometimes not on time. From the dimension of empathy shows a good quality of Service. In performing their duties, employees serve well to passport applicants.*

***Keywords:*** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*

---

### **Pendahuluan**

Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang baik, mudah, cepat, sederhana, lancar dan tidak berbelit-belit. Salah satu pihak yang

berkewajiban untuk melakukan pelayanan terhadap kepentingan publik adalah organisasi publik. Aparat pemerintah dalam hal ini adalah pegawai kantor Imigrasi

sebagai organisasi publik yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak.

Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama antar pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi pegawai pemerintahan. Upaya pemanfaatan teknologi informasi juga dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan publik yang baik sesuai standar pelayanan dan prosedur pelayanan yang telah diatur. Seperti halnya pelayanan paspor di kantor Imigrasi kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta.

Seiring adanya tuntutan masyarakat akan kemudahan pelayanan yang semakin tinggi, sehingga Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta terus berupaya untuk menciptakan pelayanan yang berbasis IT (*Information Technology*) sebagai upaya penerapan *e-government*. Salah satu upaya Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta dalam meningkatkan pelayanan yang berbasis IT adalah dengan menerapkan Aplikasi Permohonan Dokumen Keimigrasian Elektronik (E-Perdim) untuk mendukung pelaksanaan pelayanan

publik.

Adanya Aplikasi Permohonan Dokumen Keimigrasian Elektronik (E-Perdim) tersebut, diharapkan terciptanya inovasi terbaru di bidang teknologi informasi yang mampu mempermudah proses pengisian formulir sehingga mendukung terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Adanya inovasi tersebut mampu untuk mendorong pegawai dalam mengembangkan kemampuan diri di bidang teknologi informasi. Inovasi tersebut dapat mendorong penyusunan anggaran untuk sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi informasi. Proses permohonan Paspor yang lebih mudah, cepat, minim kesalahan data, dan ramah bagi lansia maupun difabel. Namun demikian, dalam pelaksanaannya terjadi permasalahan, antara lain:

1. Belum optimalnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.
2. Minimalnya jumlah SDM yang berkompetensi di bidang teknologi informasi.
3. Belum optimalnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi informasi.

Lebih lengkapnya permasalahan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta, dapat peneliti paparkan dalam analisis USG pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1  
Permasalahan Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta (dalam analisis USG)

No	Permasalahan	Kriteria			Total
		U	S	G	
1	Belum optimalnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi	4	3	4	11
2	Minimalnya jumlah SDM yang berkompentensi di bidang teknologi informasi	3	3	3	9
3	Belum optimalnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi informasi	2	3	3	8
4	Jaminan waktu dalam pemberian Paspor terkadang melewati batas waktu yang ditentukan	3	4	3	10
5	Kurangnya perhatian pada pemohon Paspor	1	2	1	4

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta, Agustus 2021.

Berdasarkan Tabel 1 Analisis USG diinterpretasikan bahwa kriteria *Urgency* (urgensi), yaitu dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak isu tersebut diselesaikan. *Seriousness* (keseriusan), yaitu melihat dampak isu tersebut terhadap produktivitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan, membahayakan sistem atau tidak, dan sebagainya. *Growth* (berkembangnya masalah), yaitu apakah isu tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit dicegah. Optimalnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta, apabila mendapatkan total nilai skala terendah yaitu 3.

Skala:

1. Sangat Kecil
2. Kecil
3. Sedang
4. Besar
5. Sangat Besar

Bobot Skor Tertinggi: 15 dan Skor Terenda : 3

Ideal Pencapaian Total Skala: 3

Tidak Ideal Pencapaian Total Skala: 15

Berdasarkan hasil penentuan skor dari masing-masing variabel isu yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta, dapat diketahui bahwa permasalahan dengan bobot nilai tertinggi adalah 11 yakni kriteria *Urgent* atau Mendesak permasalahannya: 4, *Serious* atau Akibat jika tidak segera diatasi: 3, *Growth* atau Berkembangnya masalah jika dibiarkan: 4. Dalam tabel diatas terdapat hasil pembobotan skala untuk isu tersebut yakni belum optimalnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi, sehingga penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang telah direncanakan dengan matang dan dituangkan dalam Keputusan Menteri Hukum dan

HAM Nomor M.HH-01.TI.05.04 Tahun 2020 tentang Grand Design Teknologi Informasi Kemenkumham belum optimal.

Fenomena tersebut menggambarkan kurang optimalnya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sebab inti dari pelayanan umum mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta Tahun 2022.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Kualitas Pelayanan Publik Menurut Olsen dan Wyckoff**

Dalam Yamit (2004: 22) kualitas pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Kualitas memiliki beberapa manfaat yang berguna, kemudahan dan untuk mendapatkan barang ataupun jasa. Sedangkan menurut Collier dalam Yamit (2004: 22). Kualitas pelayanan menekankan pada kata pelanggan, kualitas dan level atau tingkat pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan external dan biaya) dan system kerja cara pelayanan (standar pelayanan internal biaya, dan keuntungan).

Menurut Saiful (2008: 3) Pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan ataurangkaian kegiatan 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.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta memberikan pelayanan publik di bidang jasa pengurusan Paspor, maka yang dimaksud kualitas disini adalah kualitas jasa. "Kualitas jasa diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan"(Tjiptono, 2012: 59).

Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta, dapat dilihat dari beberapa indikator. Dalam hal ini indikator yang digunakan mengacu pada teori Hardiyansyah (2018: 73) sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*),

yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pemohon Paspor dan memberikan pelayanandengan tanggap.

- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai Kantor Imigrasi, bebas dari bahaya, resiko/keragu-raguan.
- e. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami para pemohon Paspor.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, maka untuk meninjau apakah suatu kebijakan telah dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat maka perlu di tinjau berdasarkan asas-asas dalam melaksanakan penyelenggaraan publik. Menurut Harun dan Taufani (2018) asas-asas pelayanan publik yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

## 2. Paspor

Menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang yang memuat identitas diri pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi

Manusia, dan perwakilan Republik Indonesia di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada

Warga Negara Indonesia.

Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan Republik Indonesia di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan di lokasi di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surakarta. Alasan yang mendasari pemilihan lokasi ini adalah lokasi tersebut menarik untuk diteliti karena adanya masalah yang berhubungan dengan tujuan penelitian, yakni kualitas pelayanan paspor. Pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan yaitu dengan teknik "*purposive sampling*" atau sampling bertujuan. "*Purposive sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan informannya"(Arikunto, 2013: 128). Informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat pemohon paspor 3 orang, Kepala kantor Imigrasi 1 orang, Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian 1 orang, dan Kepala Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian 1 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dan dokumentasi. Dalam mengkaji keabsahan data digunakan teknik triangulasi data (sumber) yaitu pengumpulan data sejenis dari sumber data yang berbeda-beda. Teknik analisis data menggunakan

model Miles, Huberman dan Saldana (2014: 256), yang mencakup tiga tahap, yaitu: pengumpulan data, kondensasi data, display data, yang kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **1. *Tangible* (bukti langsung)** Pelayanan publik di Kantor

Imigrasi Surakarta di tinjau segi gedung, peralatan pegawai, penampilan pegawai dalam melayani, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dan fasilitas-fasilitas lainnya seperti mushola, ATM, tempat parkir terlihat cukup baik. Namun ada sebagian dimensi bukti langsung yang belum memberikan kepuasan bagi warga sebagai pengguna jasa. Dari sekian bukti langsung di kantor Imigrasi Surakarta yang belum memberikan kepuasan kepada warga, antara lain berupa: lahan parkir mobil yang sempit. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu oleh Muhammad Tayyib (2015) meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”. Setelah dicermati, Tayyib lebih menerangkan tentang kualitas pelayanan paspor dan terdapat kurangnya fasilitas sarana dan prasarana penunjang pemberian layanan pada masyarakat kala itu.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian terdahulu oleh Lusy Setiowati (2016) meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif *Good Governance* (studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)”. Setelah diamati, Lusy lebih menerangkan tentang pelayanan publik Pembuatan Paspor yang dilakukan dengan cara langsung

mendatangi kantor imigrasi dan terdapat masih kurangnya sarana dan prasarana serta adanya temuan keluhan oleh masyarakat.

Fasilitas berupa tempat duduk sudah lebih dari cukup, sehingga tidak ada pemohon yang mengantri dengan berdiri. Di samping tempat duduk antrian, fasilitas lain berupa mushola, toilet, loket pelayanan sudah cukup memenuhi dan dalam kondisi yang masih baik. Tersedianya fasilitas tersebut memberikan manfaat bagi warga masyarakat yang menginginkan pelayanan di Kantor Imigrasi Surakarta. Hal ini relevan dengan teori dari Olsen dan Wyckoff dalam Yamit (2004: 22) bahwa kualitas pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Kualitas memiliki beberapa manfaat yang berguna, kemudahan dan untuk mendapatkan barang ataupun jasa.

Bentuk *tangible* sebagai wujud dari kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Surakarta, terlihat dari kemudahan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini tidak lepas dari dorongan faktor kesadaran dan keikhlasan para pegawai. Hasil penelitian ini relevan dengan pendapat Moenir (2012) bahwa terwujudnya kualitas pelayanan tidak lepas dari faktor kesadaran. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas. Karena itu dengan adanya kesadaran, pegawai atau petugas diharapkan mereka akan melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

#### **2. *Reliability* (Kehandalan)** Kehandalan pegawai Imigrasi Surakarta dalam memberikan

pelayanan kepada warga dapat diketahui dari beberapa faktor. Faktor-faktor kehandalan tersebut antara lain: faktor kecermatan pegawai dalam melayani, faktor standar pelayanan, faktor kemampuan pegawai menggunakan alat bantu, dan faktor keahlian pegawai menggunakan alat bantu.

Ditinjau dari faktor kecermatan pegawai dalam melayani pemohon paspor, menunjukkan pegawai belum cukup cermat. Masih ada pegawai yang gagap teknologi dalam menggunakan alat bantu aplikasi atau sistem teknologi informasi. Sementara dari faktor standar pelayanan di kantor Imigrasi Surakarta sudah terlihat baik. Dalam hal kemampuan dan kemahiran penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, pegawai yang bertugas memberikan kepuasan kepada pemohon. Pemohon merasa pegawai yang bertugas sudah terampil dalam mengoperasikan alat bantu teknologi informasi.

Adanya pemahaman maupun mahir pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut menjadikan proses pelayanan menjadi lebih cepat, sehingga kualitas pelayanan menjadi membaik. Hal ini sesuai yang diungkapkan Moenir (2012) bahwa mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat tidaklah mudah. Banyak faktor yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah faktor kemampuan keterampilan. Kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan

dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

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

Daya tanggap pegawai Imigrasi

Surakarta dalam melayani masyarakat dapat diukur dari faktor merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kesediaan merespon semua keluhan pelanggan.

Dalam hal pemberian respon kepada pemohon pelayanan, setiap pemohon direspon dengan baik oleh pegawai. Daya tanggap pegawai dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan kualitas yang baik. Begitu juga dengan faktor ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan pegawai menunjukkan kualitas yang baik. Waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Pegawai Imigrasi Surakarta tergolong cermat dalam memberikan pelayanan. Kecermatan pegawai tersebut terbukti dari data yang sudah jadi tidak ada kesalahan. Begitu juga dalam hal respon keluhan masyarakat. Pegawai menunjukkan respon yang baik, terbukti semua keluhan diterima dan disediakan ruang pengaduan masyarakat yang tidak puas atas pelayanan yang diterimanya.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Surakarta dalam dimensi jaminan dapat diukur dari pegawai memberikan jaminan tepat waktu, pegawai memberikan jaminan biaya, pegawai memberikan jaminan legalitas, dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya. Dari faktor

pemberian jaminan tepat waktu, pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat terlihat sudah memberikan jaminan tepat waktu, tidak telambat atau melewati batas waktu, sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa merasa puas atas pelayanan yang diterimanya.

Faktor pemberian jaminan biaya dan pemberian jaminan legalitas, Pegawai Imigrasi Surakarta telah memenuhi pelayanan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memungut biaya selain yang telah ditetapkan.

#### 5. *Empathy* (Empati)

Empati pegawai Kantor Imigrasi Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada publik dapat dilihat dari beberapa faktor. Faktor-faktor dalam dimensi empati, antara lain: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pegawai Imigrasi Surakarta menunjukkan empati dalam melakukan tugasnya, yakni senantiasa mendahulukan kepentingan pemohon, asalkan syarat-syaratnya sudah lengkap. Begitu juga dalam hal menghargai pemohon, pegawai Imigrasi Surakarta dalam melayani senantiasa menghargai setiap pelanggan. Warga yang meminta bantuan pegawai, pegawai siap dan bersedia membantunya.

Pegawai Imigrasi Surakarta dalam melayani warga masyarakat juga menunjukkan sikap yang sopan, walaupun ramah tamahnya kurang. Keramahan pegawai dalam melayani,

sudah sepenuhnya ditunjukkan oleh semua pegawai. Di samping itu, juga tidak ada lagi pegawai Imigrasi Surakarta dalam melayani pemohon yang diskriminatif, bagi pemohon semua dianggap sama tidak ada pilih kasih, semua diberikan pelayanan yang sama. Tidak ada yang didahulukan walaupun sudah kenal. Sikap yang demikian berarti kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai Imigrasi Surakarta memberikan kepuasan kepada pemohon, sebagaimana pernyataan dari Moenir (2012) bahwa ada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada: (1) Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan sehingga terjadi pengurangan hak); (2) Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia; dan (3) Kurang disiplin para petugas terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan.

Ditinjau dari kelima indikator dalam kualitas pelayanan, maka hasil penelitian ini relevan dengan Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku: adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public; tidak memberikan informasi



yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; sesuai dengan kepatutan; dan tidak menyimpang dari prosedur.

### Penutup

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pegawai kantor Imigrasi Surakarta dari dimensi bukti langsung belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi warga, diantaranya belum optimalnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi informasi dan kurangnya lahan parkir. Dari dimensi kehandalan belum terlihat baik karena minimalnya jumlah SDM yang berkompetensi di bidang teknologi informasi. Segi daya tanggap, belum menunjukkan kualitas pelayanan yang optimal. Dimensi jaminan, menunjukkan pelayanan yang sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan berlaku, namun dalam hal pemberian jaminan waktu pemberian paspor terkadang tidak tepat waktu. Dari dimensi empati menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam melakukan tugasnya, pegawai melayani dengan baik kepada pemohon paspor.

Berdasarkan temuan penelitian ini dapat disarankan (1) perlunya pelaksanaan dan pengembangan aplikasi E-Perdim guna mempermudah alur pelayanan bagi lansia dan difabel. (2) memaksimalkan jumlah pegawai yang mahir atau terampil dalam menggunakan alat bantu aplikasi E-Perdim melalui sosialisasi dan pembagian manual book Aplikasi E-Perdim. (3) dalam proses pelayanan masyarakat, pegawai sebaiknya

segera memberikan informasi kepada masyarakat melalui alamat website atau sosial media yang dikelola di Kantor Imigrasi jika sistem atau aplikasi E-perdim atau aplikasi penunjang lainnya sedang error agar masyarakat dapat mengetahui apabila ada kendala pada hari itu dan masyarakat dapat memahami kondisi tersebut. (4) memetakan jadwal pengambilan paspor agar berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan. hendaknya ada pegawai khusus yang membantu melayani kaum lansia dan difabel.

### Daftar Pustaka

- Aria, and Suflani (2019), Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang); International Journal of Management |Volume V, Issue II, December 2019|ISSN 2339-1510. <https://journal.stiem.ac.id/index.php/jurman/article/view/359/284#>
- Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Gava Media, Yogyakarta.
- Harun, Nuria Siswi Enggarani, dan Galang Taufani, 2018, *Hukum Administrasi Negara di Era Citizen Friendly*, Muhammadiyah University Press, Surakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen. Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen. YKPN,

- Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis*, A. Methods Sourcebook Edition 3.
- Moenir, H.A.S, 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Saiful, 2008. *Psikologi Belajar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Setiowati, Lusy. 2016. “Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)”. *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga*, Yogyakarta.
- Suwardi, and Wulan Kinasih (2020) Citizen Participation in Improving the Quality of Public Services (Study Public Perception and Aspiration on Education Service Quality in Klaten Regency of Central Java); *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)* |Volume IV, Issue II, February 2020|ISSN 2454-6186.  
<https://www.rsisinternational.org/virtual-library/papers/citizen-participation-in-improving-the-quality-of-public-services-study-public-perception-and-aspiration-on-education-service-quality-in-klaten-regency-of-central-java/>
- Tayyib, Muhammad. 2015, “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian