

KINERJA PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

Nini Sarah Br Sihombing¹, Muhammad Husni Thamrin²
Universitas Sumatera Utara, Medan
ninisarah99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan pada kinerja pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Beberapa permasalahan dalam kinerja pelayanan pembuatan paspor antara lain prosedur yang dianggap menyulitkan pemohon paspor, jumlah petugas yang tidak memadai serta jumlah permintaan yang meningkat sehingga menyebabkan penumpukan antrian dan tidak adanya jaminan ketepatan waktu penyelesaian paspor yang diberikan oleh petugas. Selanjutnya penelitian ini membahas tentang kinerja petugas dalam melayani pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Pentingnya penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui upaya atau cara yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat bagi petugas di Kantor Imigrasi sebagai pemberi pelayanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya guna mencapai tujuan yang dilihat dari tingkat kepuasan pengguna jasa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Dokumen Perjalanan, Staf Dokumen Perjalanan dan pemohon paspor. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut Pertama, Produktivitas telah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya pemohon paspor; Kedua, Kualitas Pelayanan masih belum berjalan maksimal karena masih adanya keluhan; Ketiga, Daya Tanggap sudah berjalan maksimal yang dibuktikan dengan ketangkasan petugas dalam memberikan pelayanan; Keempat, Responsivitas masih perlu ditingkatkan mengenai jaminan ketepatan waktu penyelesaian paspor dan Kelima, Akuntabilitas sudah berhasil dilihat dari indikator transparansi dalam proses pelayanan pembuatan paspor, penanganan pengaduan serta pemantauan dan evaluasi kinerja petugas dalam melayani pembuatan paspor. jasa.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, Paspor, Kantor Imigrasi

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of problems in the performance of passport making services at the Medan TPI Special Class I Immigration Office. Some of the problems in the performance of

passport making services include procedures that are considered to complicate passport applicants, inadequate number of staff while the number of requests increases which causes queue buildup and there is no guarantee of the timeliness of passport completion given by officers. Furthermore, this study discusses the performance of officers in serving passport making at the Medan TPI Special Class I Immigration Office. The importance of this research is to be able to know the efforts or ways made by the Medan TPI Special Class I Immigration Office in improving the performance of officers in providing services. In addition, this research is also useful for officers at the Immigration Office as service providers to improve and improve their performance in order to achieve goals seen from the level of satisfaction of service users and increase public trust. This research uses descriptive research with a qualitative approach method. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, documentation and literature study. The informants in this study were the Head of the Travel Document Section, Travel Document Staff and passport applicants. The results showed the following First, Productivity has been running successfully this is evidenced by the increasing number of passport applicants; Second, Service quality is still not running optimally because there are still complaints; Third, Responsiveness has been running optimally as evidenced by the dexterity of officers in providing services; Fourth, Responsiveness still needs to be improved regarding the guarantee of timeliness of passport completion and Fifth, Accountability has been successful as seen from the transparency indicators in the passport making service process, handling complaints and monitoring and evaluating the performance of officers in serving passport making services.

Keyword : Performance, Public Service, Passport, Immigration Office

PENDAHULUAN

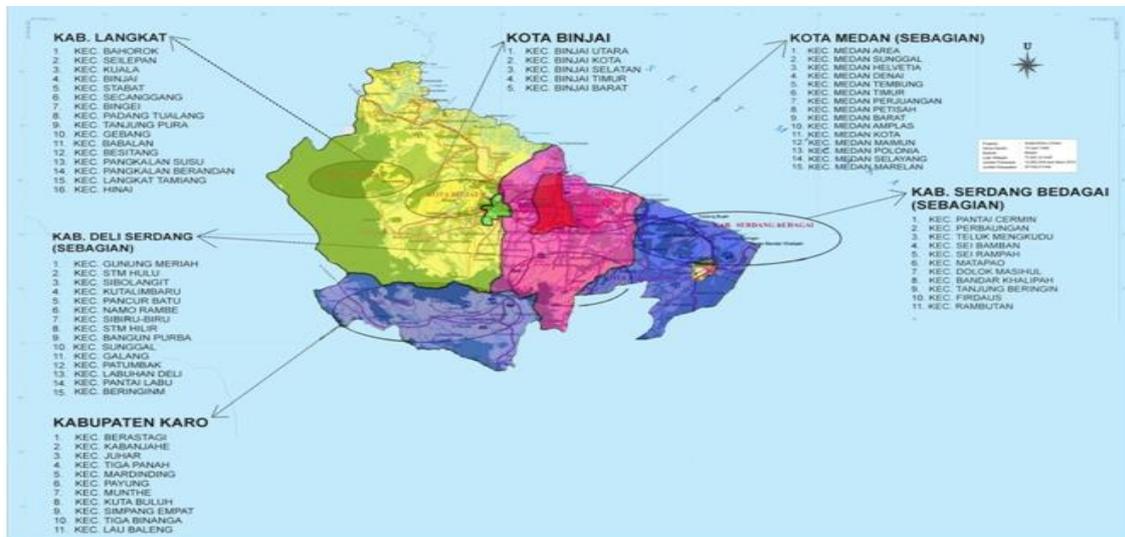
Pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan Pelayanan Publik prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Moenir (dalam Putra, 2019) mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Dalam prosesnya, hal yang dapat ditimbulkan yaitu apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah atau malah sebaliknya (Makmur dkk., 2022). Namun, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah, hal ini dapat dilihat dari tingkat pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik kepada Ombudsman, sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia seing menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja (Palmal, 2018). Jenis aduan terbanyak, perihal substansi mal administrasi seperti penundaan berlarut, petugas ASN tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dan lain-lain. Selain itu, masih banyaknya penyelenggara pelayanan publik berada pada zona merah atas penilaian kepatuhan penyelenggara negara terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman, hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pelayanan publik di Indonesia secara optimal.

Tingkat keberhasilan pelayanan publik dapat diukur melalui keberhasilan dalam pemenuhan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, Pasuraman dalam (Anggraeni dkk., 2023). Apabila pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik dalam segi kualitas maupun kuantitas. Terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel adalah harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik (Wibowo, 2014). Hal ini pendapat Tui dkk. (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel sudah menjadi fokus penting dalam organisasi publik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah memiliki beberapa sifat, salah satunya adalah bersifat primer. Pelayanan publik yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana didalamnya Institusi pemerintah merupakan satu satunya penyedia dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya (Djaelangkara, 2007). Pelayanan publik yang bersifat primer merujuk pada penyediaan barang dan jasa publik yang dikelola oleh pemerintah dan di mana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara atau penyedia layanan yang harus digunakan oleh masyarakat. Contoh dari jenis pelayanan publik yang bersifat primer adalah pelayanan Imigrasi, termasuk dalamnya pembuatan paspor dan dokumen perjalanan antar negara. Untuk mendapatkan pelayanan pembuatan paspor, individu harus mengunjungi Kantor Imigrasi, yang merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, bertugas menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan.

Adapun upaya untuk memenuhi standar pelayanan publik yang berkualitas, serta mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Kantor Imigrasi, yang merupakan bagian dari struktur kenegaraan yang bertanggung jawab atas pelayanan pembuatan paspor dan dokumen perjalanan Republik Indonesia, selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik kepada masyarakat dalam negeri maupun masyarakat dari luar negeri. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1 ayat 3 dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang menegaskan bahwa fungsi imigrasi mencakup Pelayanan Masyarakat, Keamanan, Penegakan Hukum, dan Fasilitator Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat. Kantor Imigrasi di Kota Medan terdapat tiga Kantor Imigrasi, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, Kelas I TPI Polonia dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belawan dengan wilayah kerja kota di Medan Sumatera Utara.

Gambar 1 Peta wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan



Sumber: Website Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memiliki wilayah kerja yang lebih luas sebanyak 6 kabupaten/kota. Hal itu membuat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dihadapkan pada situasi tentang bagaimana memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan pembuatan paspor. Oleh karena itu peneliti memilih pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai fokus dalam penelitian ini, karena Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu Kantor Imigrasi terlengkap dan banyak di kunjungi oleh masyarakat untuk pengurusan dokumen perjalanan antarnegara yaitu paspor. Paspor atau surat perjalanan Republik Indonesia (SPRI) diterbitkan oleh kantor imigrasi yang merupakan salah satu unit pelaksana teknis di daerah yang berada di dalam kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Adni, 2018).

Selain itu, peneliti memilih Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, di karenakan masalah lambatnya kinerja petugas dalam memberikan pelayanan pada pemohon paspor. Keterlambatan dalam pemrosesan permohonan paspor dapat menimbulkan konsekuensi yang luas, tidak hanya berdampak pada rencana perjalanan individu tetapi juga keamanan nasional, diplomasi, dan perdagangan. Lambatnya kinerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk teknologi yang ketinggalan zaman, proses birokrasi yang berbelit-belit (prosedur berbelit-belit), jumlah staf yang tidak memadai sehingga menyebabkan antrian yang panjang. Hal ini sesuai dengan evaluasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah keluhan masyarakat tentang antrean permohonan paspor yang memakan

waktu lama (Amaylia, 2022).

Prosedur dalam pembuatan paspor menjadi masalah dalam kinerja pelayanan pembuatan paspor. Hal ini dikarenakan prosedur berkas-berkas untuk membuat paspor yang dicatumkan di masing kantor imigrasi tidak sesuai saat pemohon paspor melakukan wawancara, sehingga ada kekurangan berkas yang menghambat terselesainya proses pembuatan paspor. Persyaratan yang tidak dicantumkan sesuai dengan prosedur sebenarnya merupakan kesalahan dari petugas imigrasi yang ingin mempersulit pemohon paspor. Dengan tidak mencantumkan prosedur dalam pengurusan paspor yang benar akan membuat pemohon paspor kewalahan dalam mengurus paspor dan menghambat penerbitan paspor dengan cepat.

Kekurangan Sumber Daya Manusia juga dapat menimbulkan tantangan tambahan dalam memberikan pelayanan. Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sendiri dalam proses pembuatan paspor memiliki jumlah pelaksana yang terdiri atas 2 (dua) orang petugas duta layanan; 3 (tiga) orang petugas no antrian dan pemberian formulir; 1 (satu) orang petugas greeting dan pengaturan pemohon di ruang tunggu; 10 (sepuluh) petugas wawancara dan scan dokumen; 2 (dua) petugas adjudikator; 3 (tiga) petugas alokasi blangko paspor; 6 (enam) petugas cetak, uji kualitas dan laminasi paspor; 6 (enam) petugas penyerahan paspor dan 5 (lima) supervisor. Dengan jumlah pemohon paspor yang setiap hari bisa mencapai 250-330 pemohon maka jumlah petugas tidak akan sebanding dalam memberikan pelayanan. Sehingga sebagai penyelenggara pelayanan, sumber daya manusia yang tidak mencukupi dengan kuota permintaan paspor yang terus meningkat akan menghambat kinerja petugas dalam menyelesaikan pembuatan paspor tepat waktu.

Kinerja petugas yang lambat dalam memberikan pelayanan juga akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja petugas karena mengingat tidak sedikit masyarakat yang memiliki pemikiran terbalik. Sebab kinerja aparatur yang dibangun selama ini lebih banyak menampilkan pencitraan daripada realitas yang dicapai. Maka dari itu tidak mengherankan jika masyarakat mulai melakukan kritik terhadap kinerja pegawai baik lewat media cetak, radio, maupun televisi. Padahal birokrasi pemerintah sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Mengatasi masalah lambatnya kinerja petugas dalam pelayanan pembuatan paspor adalah hal yang sangat penting dilakukan, karena hal ini berdampak pada kehidupan sehari-hari banyak orang dan mempunyai implikasi yang lebih luas terhadap urusan nasional maupun internasional. Sehingga perlu dilakukan peningkatan kemampuan kinerja individu dengan melakukan modernisasi teknologi, penyederhanaan proses, dan memastikan jumlah staf cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan pengguna layanan dan

berhasil mencapai tujuan. Tata cara atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan akan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Maheswari, 2020).

Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara untuk mengidentifikasi dan mengesahkan identitas warganya. Pentingnya paspor bagi masyarakat sendiri yaitu untuk memberikan identitas resmi yang diakui secara internasional untuk berkunjung ke negara lain. Karena tanpa adanya paspor, masyarakat tidak akan dapat berpergian ke luar negeri untuk melakukan aktivitas seperti perjalanan bisnis, pendidikan ataupun untuk keperluan medis. Maka untuk itu, kinerja petugas di kantor imigrasi dalam pelayanan pembuatan paspor di harapkan dapat dilakukan dengan optimal. Karena, apabila proses pembuatan paspor lambat maka akan menghambat dan mengganggu sistematis individu ataupun kelompok yang bersangkutan seperti terganggunya peluang untuk kerja, pendidikan dan hubungan diplomatik.

Dalam berita yang diketahui oleh penulis saat melakukan observasi permasalahan, penulis menemukan bahwa terdapat keluhan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, sehingga pemohon paspor lebih memilih untuk menggunakan jasa calo agar penyelesaiannya cepat sehingga tidak menghambat dan mengganggu produktivitas. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian ini diantaranya adalah penelitian Afriyandi (2014), Dalam pelayanan publik disana masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa terhadap kinerja pegawainya, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya pegawai Kantor Imigrasi Kelas I samarinda berhubungan secara langsung dengan masyarakat, khususnya dalam urusan administrasi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dkk. (2015) yang menyatakan bahwa permasalahan dalam kinerja aparatur dalam pembuatan paspor diantaranya, aparatur dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan prosedur sehingga menyebabkan rawan terjadi kesalahan; aparatur juga tidak memberikan jaminan ketepatan waktu penyelesaian paspor serta penyelesaian pembuatan paspor belum optimal karena jumlah pegawai dengan beban kerja belum seimbang, sehingga seringkali pemeriksaan berkas memakan waktu lebih lama serta sering matinya listrik di Kota Samarinda sehingga mengganggu penyelesaian pekerjaan oleh petugas.

Terkait adanya keluhan masyarakat ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam hal pelayanan pembuatan paspor, saya sebagai penulis tertarik untuk mengulas cara kerja petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam melayani masyarakat selaku pemohon paspor. Berdasarkan urgensi yang telah di

uraikan di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Kinerja Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Untuk melihat Kinerja petugas dalam pelayanan dokumen administratif yaitu paspor dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014) untuk mengukur kinerja suatu birokrasi atau lembaga public yang terdiri atas; Produktivitas; Kualitas layana; Responsivitas; Responsibilitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi TPI Medan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto KM. 6,2 No. 268A, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123.

Dalam penelitan ini menggunakan sumber data primer-skunder. Pengumpulan data primer maka digunakan teknik observasi dan wawancara (*interview*). Menurut Sugiyono (2015), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari res-ponden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Kemudian sumber data sekunder diambil berupa dokumentasi, dan studi kepustakaan. Kemudian untuk menentukan informan penelitian, penelitian ini akan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik yang digunakan dalam menentukan informan dengan pertimbangan dan berdasarkan kriteria tertentu. sedangkan *snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sample ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sample begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak, ibarat bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Informan Penelitian

Informan	Informan yang dibutuhkan	Jumlah	Jenis Informan
Kepala Seksi Dokumen Perjalanan (Bapak Madriva)	Informasi mengenai pelayanan paspor yang berkaitan dengan produktivitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas serta perubahan dari pelayanan paspor.	1	Informan utama
Supervisor dokumen perjalanan (Ibu Artha Marpaung)	Informasi tentang pelayanan paspor, pegawai, sarana dan prasarana serta saran, masukan masyarakat serta prosedur pelayanan pembuatan paspor	1	Informan Kunci
Masyarakat (Pemohon paspor)	Informasi mengenai kepuasan masyarakat dengan kinerja pelayanan dalam pembuatan paspor.	10	Informan Tambahan

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Pada metode analisis data, peneliti menguji kemampuan bernalar dalam menggabungkan data dan informasi yang diperoleh dari hal-hal yang terjadi Kemudian peneliti menganalisisnya sehingga dapat menghasilkan informasi dan kebenaran dari permasalahan yang ada pada penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Kantor Imigrasi dalam Pelayanann Pengurusan Paspor

Kantor Imigrasi merupakan salah satu unit yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Imigrasi meliputi pembuatan Pasport, Izin tinggal, Visa dan lainnya. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Berkaitan dengan penelitian ini kinerja Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memerlukan suatu ukuran yaitu indikator kinerja yang dapat dipercaya, akurat, dan valid. Indikator kinerja yang digunakan memiliki peranan sebagai masukan dalam pengelolaan kebijakan, program, dan kegiatan. Peneliti juga menggunakan indikator menurut Dwiyanto (2014) yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu birokrasi atau lembaga publik yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.

Produktivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi penerbitan izin paspor mulai tahun 2020-2022 sebanyak 87.854 dokumen berdasarkan tabel berikut.

Tabel 2 Volume Penerbitan Paspor 2020-2022

Tahun	Target	Capaian
2020	7.727 Dokumen	8.457 Dokumen
2021	13.204 Dokumen	17.512 Dokumen
2022	57.885 Dokumen	61.885 Dokumen

Sumber: Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Medan

Produktivitas dalam pelayanan paspor dalam volume penerbitan izin paspor setiap tahun menerbitkan kurang lebih 7.000 sampai 62.000 dokumen paspor. Dari semua jenis pelayanan di imigrasi, pelayanan paspor yang paling diminati masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas bidang dokumen perjalanan dan kasi dokumen perjalan dapat disimpulkan bahwa penerbitan paspor setiap tahunnya mengalami peningkatan sebesar 62% dari target yang diinginkan dari tahun 2020-2022 yang mengeluarkan izin paspor sebanyak 87.854 dokumen. Sedangkan untuk hasil PNPB dari tahun 2020-2022 bisa mencapai 20-30 Milyar. Keberhasilan pencapaian peningkatan ini tidak luput dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon paspor. Dengan kecekatan petugas dalam memproses pembuatan paspor mendorong lebih banyak orang untuk mengajukan permohonan, selain itu

kemampuan petugas dalam penggunaan teknologi modern dapat mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses sehingga meningkatkan kuantitas jumlah pemohon dan kepercayaan pemohon paspor.

Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan terhadap pemberian layanan. Pelayanan yang memiliki mutu dan kualitas yang baik tergantung dari berbagai macam faktor, antara lain bagaimana kaitannya dengan dukungan dari sumber daya manusia yang ada, bagaimana pola penyelenggaranya atau dari segi tata laksana, serta ditilik dari faktor kelembagaannya (Amalia, 2018). Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengguna layanan diperoleh bahwa persyaratan, prosedur dan ketepatan waktu saat pengurusan paspor tidak ada masalah dan sangat mudah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik dan mengikuti prosedur yang ada serta tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan tersedianya fasilitas makanan ringan beserta minuman untuk pemohon paspor yang menunggu di ruang tunggu, namun untuk pengguna aplikasi M-Paspor masih ada keluhan karena aplikasi yang sering error sehingga petugas dituntut untuk lebih meningkatkan infrastruktur teknologi.

Responsivitas

Pengertian responsivitas pada penelitian ini adalah daya tanggap penyelenggara pelayanan terhadap harapan/keinginan pengguna layanan. Upaya untuk melihat responsivitas meliputi kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, ketersediaan pelayanan pengaduan saran dan keluhan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa kasi dokumen perjalanan dan petugas kantor imigrasi diperoleh bahwa responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik hal ini dapat dilihat dari kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan, selain itu terdapat layanan pengaduan saran dan keluhan serta adanya petugas yang berada di front office untuk membantu masyarakat mendapatkan informasi. Keberhasilan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan adalah bukti keseriusan mereka dalam melayani public dengan secara maksimal dan optimal agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan public terhadap kinerja yang mereka berikan.

Responsibilitas

Pengertian responsibilitas pada penelitian ini adalah kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan regulasi yang ditetapkan dengan peristiwa yang dilihat meliputi aspek persyaratan, biaya, dan waktu. Seperti yang dikemukakan oleh supervisor dokumen perjalanan, kasi dokumen perjalanan, dan pengguna layanan diperoleh bahwa kinerja petugas dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek persyaratan dan biaya sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku namun untuk aspek waktu, petugas masih belum dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses pendaftaran paspor. Keluhan

ini yang sering di lontarkan pemohon paspor kepada petugas karna membuat pemohon paspor harus menunggu lama. Sementara seperti yang diketahui bahwa aspek waktu merupakan hal yang penting dalam penyelenggara layanan, mengingat kinerja petugas dalam menghasilkan kualitas pelayanan di pengaruhi oleh aspek waktu.

Akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas dalam penelitian ini adalah perwujudan kewajiban suatu instansi untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja atau tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif organisasi secara transparan berkaitan dengan tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan sebagai penjabaran visi, misi, strategi organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau yang berwenang menerima pelaporan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan instansi vertikal Kementerian Hukum dan HAM RI yang berkedudukan di Provinsi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara dengan berdasarkan dari kebijakan Menteri Hukum dan HAM RI yaitu perundang-undangan yang berlaku. Dalam memberikan laporan pertanggungjawaban atas tugas yang diberikan, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan diwajibkan untuk menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah yang berpedoman peraturan yang berlaku. LAKIP merupakan produk akhir SAKIP yang menggambarkan kinerja yang dicapai oleh suatu instansi pemerintah atas pelaksanaan program dan kegiatan yang dibiayai APBN/APBD. Penyusunan LAKIP berdasarkan siklus anggraan yang berjalan 1 tahun.

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Maret-April 2022

Bulan	Nilai IKM	Responden
Maret	17.46	225
April	17.46	120
Total	17.46	345

Sumber: <https://imigrasimedan.kemenkumham.go.id>

Dari hasil survei yang dilakukan selama 2 bulan terhadap 345 responden didapatkan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 17.46 dari skala 17.50, yang berarti sangat baik (A). Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas dan pengguna layanan diperoleh bahwa Kinerja petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga semakin meningkatkan kepercayaan publik dan memuaskan pengguna layanannya, walaupun masih memiliki kekurangan didalam infrastruktur teknologi dan informasi.

Kinerja petugas berhubungan erat dengan kualitas pelayanan. Karna kinerja

petugas yang baik cenderung berdampak positif pada organisasi yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan, sementara kinerja petugas yang buruk dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang rendah. Berdasarkan pengamatan dan penelitian peneliti, Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah baik.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Khusus TPI menunjukkan bahwa **penampilan petugas**, berdasarkan hasil observasi yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. **Kenyamanan tempat pelayanan**, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC dan Air Cooler yang berfungsi dengan baik. **Kemudahan dalam proses pelayanan**, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Masih terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan. **Penggunaan sarana dan prasarana dalam pelayanan**, penggunaan alat bantu yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan saat ini sudah cukup memadai.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Untuk mengukur dimensi keandalan dalam upaya mengetahui kinerja dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat diukur melalui beberapa indikator, di antaranya adalah (1) **kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan**, berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan tata nilai PASTI yaitu Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan dan Inovatif yang dijunjung tinggi oleh kantor imigrasi yang dibawah naungan dari Kementerian Hukum dan HAM. (2) **Memiliki standar pelayanan yang jelas**, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, dengan menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. Kemudian petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani sudah mengikuti dan berdasarkan standar operasional pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal. (3) **Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan**, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas diperoleh bahwa seluruh pegawai sudah berada di bidang-bidang masing-masing berdasarkan dengan background pendidikannya

namun semua pegawai diajarkan mengenai ilmu-ilmu keimigrasian melalui diklat agar kita lebih memahami bidang-bidang yang ingin kita kuasai dalam keimigrasian. Jadi semua pegawai keimigrasian sudah bertugas dan bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi responsivitas merupakan aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh petugas selaku penyelenggara pelayanan publik yang melayani masyarakat seperti dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Pengukuran dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui kinerja pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat dilakukan melalui beberapa indikator, diantaranya adalah **merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan**, Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah merespon masyarakat sebagai pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan di kantor imigrasi. **Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat**, Pelayanan yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan setelah diamati oleh peneliti dapat dikatakan dilakukan dengan cepat. Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting didalam penyelenggara pelayanan karena pemberian pelayanan merupakan bentuk responsiveness terhadap pengguna layanan, yang bertujuan agar pengguna layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan setiap penyelenggara pelayanan atau pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (masyarakat) melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui kinerja pelayanan dalam permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat diukur melalui beberapa indikator diantaranya adalah **petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan**, Petugas kantor imigrasi masih belum dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan. **Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan**, Petugas imigrasi menjalankan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk jaminan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya.

Karna setiap jenis pelayanan dipungut biaya yang berbeda. seperti paspor elektronik dan paspor biasa, keduanya memiliki perbedaan di bentuk dan tarifnya. Perbedaan paspor biasa dan elektronik yang paling mencolok adalah harga yang harus dibayar pemohon. Faktor ini pula yang perlu dipertimbangkan oleh pemohon. **Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan**, Jaminan legalitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu adanya nomor paspor dan nomor registrasi paspor. Nomor paspor ini termasuk ke dalam jaminan legalitas paspor dimana nomor paspor merupakan kombinasi unik dari angka dan huruf yang memberikan informasi tentang identitas seseorang saat bepergian internasional. Huruf pertama di nomor paspor memiliki arti tertentu dan dapat mempengaruhi persyaratan visa dan peraturan imigrasi dari negara yang akan dikunjungi.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kinerja pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dilakukan melalui beberapa indikator diantaranya adalah **mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan**, Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa petugas dalam menjalankan pelayanan lebih mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan. Karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan. Karna kepuasan masyarakat salah satu kunci dari kesuksesan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. **Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun**, Berdasarkan wawancara diperoleh bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak ada diskriminasi. Petugas melayani tanpa pandang bulu. Serta dengan tidak diterapkannya diskriminasi dalam pemberian pelayanan adalah untuk menjamin setiap warga negara mendapat perlakuan yang adil dan setara dalam mengakses pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Kinerja Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat di ukur dari tingkat kepuasan masyarakat, berdasarkan pendapat masyarakat menilai bahwa kinerja petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor sudah cukup baik; (2) Keberhasilan dari Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat di lihat dari indikator kinerja seperti Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Untuk indikator produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas sudah dapat dikatakan berhasil namun untuk indikator kualitas layanan dan responsibilitas masih perlu di tingkatkan seperti meningkatkan infrastruktur teknologi informasi agar tidak sering down sehingga aplikasi M-paspor

tidak mengganggu pelayanan serta perlunya jaminan ketepatan waktu penyelesaian paspor dan memperbanyak kuota pendaftaran pembuatan paspor; (3) Kinerja petugas dalam memberikan pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pengguna layanan. Kinerja petugas yang baik akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya apabila kinerja petugas yang buruk maka akan berdampak buruk juga pada kualitas pelayanan dan kepercayaan publik. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembuatan paspor sudah dapat dikatakan optimal dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kinerja Kantor Imigrasi dalam Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan peneliti menyarankan: (1) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan di harapkan memperhatikan keluhan dari pengguna layanan terkait prosedur pembuatan paspor yang dianggap mempersulit pemohon paspor serta perlu meningkatkan kinerja petugas dalam melayani sehingga pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti jaminan ketepatan waktu penyelesaian paspor; (2) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan juga diharapkan mampu meningkatkan prasarana terutama dalam lahan parkir, agar memperluas lahan parkir sehingga masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan paspor tidak kewalahan mencari lahan parkir dan bisa merasa aman apabila memarkirkan mobil; (3) Agar terus meningkatkan kualitas pelayanan, petugas juga harus tetap mengikuti peraturan sesuai dengan prosedur, dan sesuai dengan tata nilai yang di junjung tinggi oleh kantor iZmigrasi selaku instansi di bawah Kementerian Hukum dan HAM yaitu nilai PASTI. Dimana petugas dituntut untuk meningkatkan kinerja dengan Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan dan Inovatif serta tidak lupa untuk menjunjung nilai-nilai dasar ASN yaitu BerAKHLAK yang merupakan akronim dari Berorientasi Pelayanan – Akuntabel – Kompeten – Harmonis – Loyal – Adaptif – Kolaboratif

DAFTAR PUSTAKA

- Adni, D. F. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 4(1), 533–546. [https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4\(1\).2157](https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4(1).2157)
- Afriyandi, R. (2014). Studi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor imigrasi kelas i kota samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 1391–1404.
- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0; Strategi menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2).
- Amaylia, F. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Ilmu Administrasi Publik*. Universitas Sriwijaya.

- Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provonsi Jawa Timur. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(4), 1607–1614.
- Djaelangkara, R. (2007). Tinjauan Kritis Konsep dan Implementasi Pelayanan Publik di Indonesia, (September), 273–288.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Malalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press (cetakan ke 4).
- Maheswari, D. R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor dalam Keimigrasian Indonesia. *JAID*, 2(1), 35–54.
- Makmur, M. A., Agustang, A., Idkhan, A. M., Rifdan, R., & Tabo, S. (2022). Tingkat Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), 38–50. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.272>
- Palmal, A. (2018). *Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan*. *Gender and Development*. UIN Alauddin Makassar. Diambil dari http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1._ahmed-affective_economies_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID_ARTICLE=CEA_202_0563%5Cnhttp://www.cairn.info.lama
- Purwanto, W., Paranoan, D., & Djumlani, A. (2015). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. *Administrative Reform*, 3(1), 173–184. Diambil dari <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/560>
- Sugiyono. (2015). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Wibowo, C. T. (2014). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang*. *Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian