

**PROFESIONALISME DALAM PELAYANAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

AYU PRATIWI YAZENIA PUTRI

NIM. 07011282025130

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PROFESIONALISME DALAM MENINGKATKAN

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI

KELAS I TPI PALEMBANG

USULAN PENELITIAN

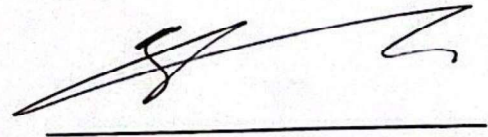
Diajukan Oleh:

AYU PRATIWI YAZENIA PUTRI
NIM. 07011282025130

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, November 2023

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

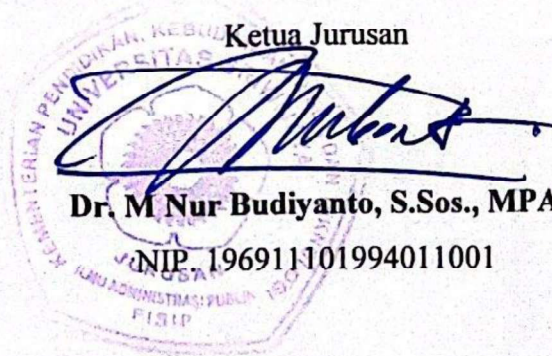


Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PROFESIONALISME DALAM PELAYANAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Ayu Pratiwi Yazenia Putri
07011282025130**

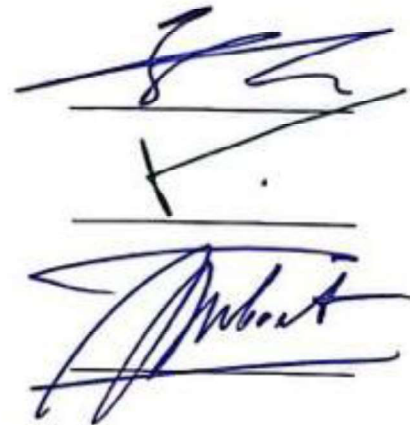
**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 04 Januari 2024**

TIM PENGUJI SKRIPSI

**Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
Pembimbing**

**Dr. Andries Lionardo, M.Si.
Ketua**

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
Anggota**



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ayu Pratiwi Yazenia Putri

NIM : 07011282025130

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Profesionalisme dalam Pelayananan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang,

Vang membuat pernyataan,



Ayu Pratiwi Yazenia Putri

07011282025130

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Al-Baqarah, 2:286)*

“Maybe you’re having to wait longer because the future that’s coming for you is even more profound and beautiful than you imagined.”

Atas izin dan Ridha Allah SWT., saya

Persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang tua saya tercinta, Ayah dan Ibu
2. Seluruh keluarga besar
3. Seluruh Dosen dan Staff FISIP Universitas Sriwijaya
4. Almameter Universitas Sriwijaya
5. Diri saya sendiri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PROFESIONALISME DALAM PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Sriwijaya jaya yang telah berjasa memfasilitasi kampus sehingga kami dapat berkuliah dengan nyaman.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sangat berperan dalam penerapan pendidikan.
3. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, sebagai Ketua Jurusan Administrasi Publik yang telah menyusun dan mendukung rangkaian skripsi.
4. Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP, sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengarahkan penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Mohammad Ridwan, S.Si., M.Si, sebagai Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang
6. Bapak Jaka Saputra, S.H, sebagai Kepala Urusan Kepegawaian
7. Bapak Adep Yoenos, S.T., M.H, sebagai Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
8. Ibu Nidya Wijayanti, S.H, sebagai Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi

9. Orang tua penulis yang telah banyak mendoakan, memotivasi, dan mendukung penulis selama pelaksanaan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya sampai akhir.
10. Teman-teman seperjuangan fisip unsri dari awal sampai akhir yang menemani dalam suka dan duka saat melalui proses perkuliahan : Dwi Agustini Herawati, Lara Seltis, Vania Karina.
11. Teman – teman dari berbagai jurusan dan universitas yang saya jumpai, terimakasih karena sudah memberi masukan untuk dapat belajar dan saling membagikan pengalaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak sekali kekurangan karena adanya keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, saran dan juga kritik yang membangun untuk kelanjutan skripsi ini untuk kedepannya akan sangat membantu. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi didalam dunia pendidikan dan industri di kemudian hari.

Palembang, Desember 2023

Ayu Pratiwi Yazenia Putri
07011282025130

ABSTRAK

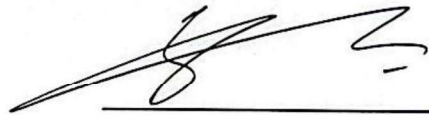
This research was aimed for the problem of decreasing demand for passports issued by the Immigration Office Class I TPI Palembang. This research is expected to provide recommendations for the Immigration Office to improve the quality of services, especially passport services, overcome declining issuance problems, and improve the professionalism of officers at the Palembang Immigration Office. The research method used was qualitative with a purposive sampling informant technique, involving 6 informants who had experience in passport services at the office. The data used consists of primary data and secondary data. Data collection was carried out through in-depth interviews and observations, in accordance with Creswell's theory. Data analysis was carried out using data analysis techniques developed by Creswell. Based on the results of data analysis carried out by researchers, there are still deficiencies in the competency aspect due to the error management factor in the M-Passport application, immigration officials have not been implemented optimally, which requires reporting to the head office and shows that there is room for improvement in the management system.

Kata Kunci : Professionalism, Public Service, Passport

Pembimbing :

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP

NIP. 198701052015041003



Palembang, Januari 2024

**Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.

NIP. 196911101994011001

ABSTRAK


Penelitian ini bertujuan diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak Kantor Imigrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan paspor, mengatasi permasalahan penerbitan yang menurun, dan meningkatkan profesionalisme petugas di Kantor Imigrasi Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik informan purposive sampling, yang melibatkan 6 orang informan yang memiliki pengalaman dalam pelayanan paspor di kantor tersebut. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi, sesuai dengan teori Creswell. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Creswell. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti, masih terdapat kekurangan di bagian aspek kompetensi karena faktor pengelolaan error dalam aplikasi M-Paspor, pegawai imigrasi belum terlaksana dengan optimal yang mengharuskan pelaporan ke kantor pusat dan menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam sistem manajemen.

Kata Kunci : Profesionalisme, Pelayanan Publik, Paspor

Pembimbing :

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP

NIP. 198701052015041003



Palembang, Januari 2024

**Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.

NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Profesionalisme.....	9
2.1.2. Prinsip-Prinsip Profesionalisme.....	10
2.1.3. Ciri - Ciri Profesionalisme.....	11
2.1.4. Faktor Faktor Profesionalisme.....	12
2.1.4. Syarat-Syarat Pekerjaan Profesional	13
2.1.5. Unsur-Unsur Profesionalisme	14
2.1.6. Pelayanan Publik.....	15
2.1.7. Karakteristik Pelayanan Publik.....	16
2.1.8. Asas Pelayanan Publik.....	17
2.1.9. Dimensi Pelayanan Publik.....	18
2.1.10. Prinsip Pelayanan Publik	21
2.1.11. Hubungan profesionalisme dengan kualitas pelayanan publik	22
2.1.12. Paspor	24

2.2. Teori yang digunakan	24
2.3. Penelitian Terdahulu.....	26
2.4. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Definisi Konsep	37
3.3. Fokus Penelitian	37
3.4. Jenis dan Sumber Data	39
3.5. Informan Penelitian	40
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.1. Teknik Observasi.....	43
3.6.2. Wawancara	43
3.6.3. Studi Pustaka	44
3.7. Teknik Analisis Data	44
3.8. Teknik Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian	47
4.1.1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	47
Misi dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang adalah:	48
4.2. Informan Penelitian	54
4.3. Hasil	54
4.3.1. Kualifikasi	55
4.3.1.2. Keberadaan Sertifikat Pelayanan Paspor	57
4.3.2. Kompetensi.....	58
4.3.2.3. Pelaksanaan SOP Pelayanan	60
4.3.3. Kinerja.....	62
4.3.4. Disiplin.....	68
4.4. Pembahasan	76
4.4.1. Kualifikasi	76
4.4.1.2. Keberadaan Sertifikat Pelayanan Paspor	77
4.4.2. Kompetensi.....	77
4.4.2.3. Pelaksanaan SOP Pelayanan	79
4.4.3. Kinerja.....	79
4.4.4. Disiplin.....	82

BAB V PENUTUP	88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Penerbitan Paspor.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	54
Tabel 4.2. Pendidikan Terakhir Pegawai Pelayanan Paspor	56
Tabel 4.3 Target Kinerja	63
Tabel 4.4 Penerbitan Paspor.....	64
Tabel 4.5 Absensi November 2023	69
Tabel 4.6 Pelanggaran Disiplin.....	70
Tabel 4.7 Matriks Hasil Penelitian.....	72
Tabel 4.8 Pembahasan.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Kumpulan Penelitian dari Vosviewer Mengenai Kaitan Profesionalisme	5
Gambar 2.1 Pasal 3 ayat (1) UU No. 43/1999	22
Gambar 4 1. Logo Imigrasi	47
Gambar 4 2. Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4 3. Pelatihan aplikasi M-Paspor.....	59
Gambar 4 4. Komentar Instagram Kantor Imigrasi	60
Gambar 4 5. Penghargaan Kinerja Kantor Imigrasi.....	68
Gambar 4.6. Pelaksanaan Apel	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Bagaimana pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, tetapi pelayanan tersebut tidak menghasilkan kepemilikan barang fisik. Melainkan, mencerminkan peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat secara umum. (Komaruddin, 2018)

Meningkatnya kinerja organisasi dan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh manajemen publik yang memiliki pemahaman baik tentang profesionalisme di dalam organisasi tersebut. Meskipun masih ada hambatan tertentu, sikap profesionalisme dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugas-tugas pekerjaan dapat mendorong standar kualitas pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.

Hal ini memberikan efek dalam pelayanan publik di Indonesia disebabkan oleh salah satu aspek etika dari petugas pemberi layanan yaitu profesionalisme yang membutuhkan pendidikan yang efektif. Permasalahan mendasar dalam proses pelayanan publik di Indonesia adalah tentang etika yang belum memiliki standar universal tentang norma serta sanksi yang mengatur secara khusus untuk pelanggaran yang dilakukan aparat dalam pelayanan publik (Bisri & Asmoro, 2019)

Sejumlah organisasi seperti American Society for Public Administration (ASPA) dan International City Management Association (ICMA) telah mengembangkan program pelatihan yang tersedia secara nasional lalu melakukan seminar tentang etika dalam pelayanan publik yaitu profesionalitas yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi. Organisasi yang mengembangkan pernyataan nilai-nilai yang lebih jelas untuk memandu perilaku individu.

Konsep profesionalisme merupakan konsep tradisional tentang etika dan otonomi dalam pelayanan publik mulai berubah menuju orientasi manajerialisme yang lebih menekankan pencapaian target dan hasil yang terukur. Dalam paradigma ini, profesionalisme dinilai bukan hanya dari sudut pandang etika dan kompetensi, tetapi juga dalam sejauh mana individu atau lembaga dapat mencapai kinerja yang diukur dengan parameter-parameter yang ditetapkan. Selain itu, akuntabilitas dan transparansi semakin menjadi elemen inti profesionalisme, di mana kemampuan untuk mempertanggungjawabkan tindakan-tindakan kepada pemangku kepentingan menjadi unsur penting dalam mewujudkan tujuan NPM.

Pelayanan publik terkait erat dengan profesionalisme karena profesionalisme merupakan komponen utama dalam bagaimana masyarakat memberikan dan menerima pelayanan publik. Perilaku dan sikap pegawai negeri, integritas, etos kerja, kompetensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga negara adalah contoh profesionalisme dalam pelayanan publik. Pegawai yang menjalankan tugasnya secara profesional akan memperlakukan semua warga negara dengan hormat, adil, dan tanpa diskriminasi.

Adapun data dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang didapatkan saat melaksanakan pra survey. Data ini mencakup periode beberapa bulan terakhir

dan menunjukkan adanya penurunan dari bulan januari yang cukup signifikan. Aspek profesionalisme mencakup kemampuan untuk efektif mengelola kapasitas dan sumber daya unit keimigrasian. Petugas harus dapat merencanakan dan mengimplementasikan strategi yang diperlukan untuk menanggapi fluktuasi permintaan, termasuk perluasan sumber daya atau redistribusi pekerjaan.

Terdapat hambatan yang mempengaruhi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yaitu kurangnya kemampuan berkomunikasi dan kerjasama pegawai yang menyebabkan kesalahpahaman dengan pemohon paspor dan merugikan efisiensi dalam penanganan proses imigrasi dan kurangnya umpan balik konstruktif dan evaluasi kinerja yang teratur dapat menghambat perkembangan karyawan.

Tabel 1.1 Data Pelayanan Penerbitan Paspor

NO	JENIS PELAYANAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN
1.	PENERBITAN PASPOR 48 HAL	4.997	4.695	3.874	2.157	3.407	3.206
2.	PENERBITAN PASPOR PROSES PERCEPATAN	138	136	136	136	284	190
3.	PENERBITAN PASPOR ELEKTRONIK	962	1.191	1.083	723	1.380	1.064

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Melalui data dari bulan januari-juni terdapat indikasi bahwa tingkat permintaan paspor yang menurun dapat berhubungan dengan tingkat profesionalisme dalam pelayanan keimigrasian. Peningkatan permintaan dapat mencerminkan kepercayaan yang tinggi dan kepuasan pemohon, sementara penurunan dapat menunjukkan potensi masalah atau ketidakpuasan yang memerlukan perhatian dan perbaikan.

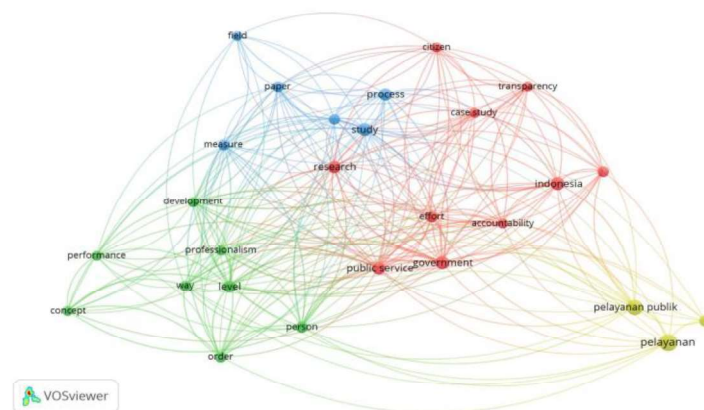
Dalam berbagai bidang penelitian tentang profesionalisme dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan, mengembangkan etika kerja, meningkatkan produktivitas, dan melindungi hak dan kepentingan semua pihak. Penelitian ini juga memberikan pemahaman tentang ekspektasi profesional dan metode untuk mencapainya, yang membantu individu dalam kemajuan karir mereka. Penelitian profesionalisme membantu menemukan masalah lingkungan kerja dan mendorong perbaikan untuk menciptakan tempat kerja yang lebih adil dan profesional. Aspek sosial dalam masyarakat menjadi lebih baik karena kepatuhan terhadap standar profesional.

Peneliti memilih metode kualitatif yang diciptakan oleh John Creswell untuk penelitian karena memiliki banyak kelebihan yang sesuai dengan tujuan penelitian tertentu. Metode kualitatif Creswell membantu peneliti untuk menyelidiki masalah dengan lebih akurat dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang konteks dimana fenomena tersebut terjadi. Salah satu elemen penting dari metode ini adalah kemudahan pengumpulan dan analisis data; ini memungkinkan penggunaan berbagai metode seperti observasi, wawancara, analisis dokumen, atau kombinasi dari metode ini sesuai dengan kebutuhan penelitian. Selain itu, pendekatan ini memberikan kesempatan untuk menggali perspektif subjektif peserta penelitian, yang membantu mengeksplorasi pengalaman, keyakinan, dan nilai-nilai individu.

Banyak sumber dari penelitian terdahulu telah menyatakan perubahan merupakan suatu hal keharusan dalam kualifikasi tenaga kerja baru yang profesional pada pemerintahan. Pekerjaan utama pemerintahan pada dasarnya beresensi administrasi, namun seiring dengan pertumbuhan pemerintahan &

memasuki bidang baru. Hal ini menjadi penyebab kebutuhan kemampuan bidang-bidang baru untuk orang-orang yang lebih profesional dan terspesialisasi meningkat. (Denhard & Tara, 2013).

Selain itu seorang yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi secara otomatis menghasilkan kinerja atau output dengan kualitas yang baik. (Andri,dkk 2020). Semana dalam penelitian Andila (Sedarmayanti, 2004:77) menyebutkan bahwa “profesionalisme adalah seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja dan dituntut menguasai visi yang mendasari keterampilannya serta memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya”.



Gambar 1. 1 Hasil Kumpulan Penelitian dari Vosviewer Mengenai Kaitan Profesionalisme

Sumber: Aplikasi Vosviewer

Ketidaksesuaian penelitian ini menunjukkan masih membutuhkan variabel “profesionalisme” pegawai dalam pelayanan publik; penelitian belum menjelaskan kompetensi dan perilaku profesional secara spesifik yang memiliki dampak terbesar pada kinerja karyawan dalam jurnal yang diberikan dan program pelatihan dan pengembangan yang tidak memadai, kurangnya motivasi, dan

komunikasi yang buruk. Berbeda dengan judul penelitian lainnya, judul penelitian Ali (2020), dalam hasil penelitian bahwa variabel profesionalisme secara parsial tidak ada pengaruh signifikan di Dinas Sosial Labuhanbatu Utara. Dari adanya perbedaan penelitian maka didapatkan ketidaksesuaian antara hasil penelitian yang dihasilkan dengan data-data pendukung yang telah disebutkan di atas. Dari beberapa penelitian tersebut, terlihat bahwa profesionalisme ditingkatkan melalui meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam bidang pekerjaan atau profesi seperti pendidikan formal, pelatihan, dan pengembangan berkelanjutan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andri Junasri ditemukan bahwa metode yang digunakan oleh Peneliti tidak sesuai. Peneliti menggunakan analisis deskriptif dan analisis linear berganda, dan data dikumpulkan dari sampel 40 pegawai. Hasil yang dijelaskan variabel profesionalisme, karakteristik pekerjaan, komitmen organisasi secara simultan berpengaruh akan tetapi variabel profesionalisme secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam melayani publik. Namun, dalam penggunaan metode ini karena masih bias karena hasilnya belum jelas dan memperlihatkan bahwa masih ada hasil yang belum jelas dalam perubahan signifikansi statistik.

Dengan latar belakang tersebut, penulis menemukan bahwa penelitian sebelumnya belum membahas perilaku profesionalisme secara spesifik, seperti kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu maupun keterampilan dan pengetahuan dalam profesi. Hasil penelitian-penelitian di atas hanya berupa referensi yang berisi saran dan rekomendasi mengenai profesionalisme. Dari research gap yang ada, penulis ingin membuat penelitian yang berbeda dari

penelitian-penelitian sebelumnya dan mengajukan judul "Profesionalisme dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang".

Dengan profesionalisme yang baik, seseorang akan mampu melaksanakan tugasnya meskipun imbalan ekstrinsiknya berkurang, selain itu dengan profesionalisme seorang akan mampu untuk membuat keputusan tanpa tekanan pihak lain, akan selalu bertukar pikiran dengan rekan sesama profesi. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai ”
Profesionalisme dalam Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang “

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Bagaimana profesionalisme pegawai berdampak pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ?
- 1.2.2. Apa faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi sikap profesionalisme pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan praktik-praktik profesional dalam penyediaan layanan publik bertujuan untuk memberikan kontribusi positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 1.3.2. Penelitian ini ingin mengetahui hambatan yang muncul yang dapat mempengaruhi profesionalisme pegawai.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

- a) Mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan paspor dapat membantu instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan.
- b) Penelitian dapat membantu mengidentifikasi proses-proses yang tidak efisien dalam penerbitan paspor.

1.4.2. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian tentang profesionalisme pelayanan paspor dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman teoritis dalam bidang administrasi publik, terutama dalam konteks pelayanan publik.
- b) Hasil penelitian dapat membantu pengembangan teori dan konsep terkait manajemen layanan publik, terutama dalam konteks pelayanan paspor.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2022). Etika pelayanan publik pada kantor imigrasi. *jurnal penkomi:kajian pendidikan & ekonomi*, 5(1), 62–74.
- Amalia. (2017). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. *Administrasi Publik*, 1(1), 1–10. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/2978>
- Amin, M. A. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Semarang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Atika, K., Nisa, & Mafra, U. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim PENDAHULUAN Tujuan PT . PLN (Persero) yang A . pelayanan listrik untuk menyediakan serta mel. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(14), 355–366.
- Bhagya, T. G. (2020). Pengaruh Profesionalisme Birokrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Pelayanan Sosial Dasar Setda Jabar. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 33–41.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design Coosing A,ong Five Approach* (Trird Edit). Sage Publication.
- Dinata, B. M. (2012). *TA: Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Speedy di Telkom Lumajang*. Universitas Jember.
- Firdaus, R., & Sulfiani, A. N. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Palopo. *Journal I La Galigo| Public Administration Journal*, 4(1), 10–18. <http://www.ojs.unanda.ac.id/index.php/ilagaligo/article/view/740>
- Hasibuan, A. (2017). *Etika Profesi Profesionalesme Kerja* (Cetakan Pe, Vol. 53, Issue 9). UISU Press.
- Irawan, R. (2013). Urgensi Manajemen Birokrasi Profesional untuk mengatasi kemunduran birokrasi dalam pelayanan Publik. *Jurnal TAPIs*, 9(1).
- Iswanto, J. (2017). Kompetensi, Profesionalisme Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(2), 184–191.
- Kurniawan, I. (2013). *TA: Hubungan Antara Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Jember.
- Maheswari, D. R. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor Dalam Keimigrasian Indonesia. *Jurnal Politeknik Imigrasi*, 2(1), 35–54.
- Mandasari, A. (2014). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 1148–1158.
- Muharam, R. S. (2023). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Produktivitas

- Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Koordinasi*, 1(2). <https://jurnal.stia-tasik.ac.id/index.php/koordinasi/article/download/24/17>
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1), 191–217. <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00297-0>
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Riska Umi Fadillah. (2020). Thesis: Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pt. Pos Indonesia (Persero). In *Universitas Medan Area*. Universitas Medan Area.
- Rumimpunu, R. J., Lengkong, V. P. K., & Sepang, J. L. (2018). Pengaruh Profesionalisme, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Sulut Effect of Professionalism, Competence and Work Discipline on Employee Performance At Regional Development Plan. *Jurnal EMBA (Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi)*, 6(4), 3358–3367.
- Salam, Y. I. (2022). *TA: Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*. Univeraitas Muhammadiyah Makassar.
- Tanjung, A. J., Imran, M. A., Dalimunthe, W. S., Lubis, S. H., & Syahputra, U. (2021). Pengaruh Profesionalisme, Karakteristik Pekerjaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara. *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 7(2), 179–187. <https://doi.org/10.30743/akuntansi.v7i2.3375>
- Teli, M. (2017). Quality of Life Type 2 Diabetes Mellitus At Public Health Center Kupang City Kualitas Hidup Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Puskesmas Se Kota Kupang. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(1), 119–134.
- Wallace, M., Fertig, M., & Schneller, A. (2007). Managing change in the public services. In *Blackwell Publishing Ltd*. Blackwell Publishing.