

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PALEMBANG

SKRIPSI

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



Oleh :

Fakhira Amylia
NIM. 07011281823052

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JULI 2022

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KOTA PALEMBANG

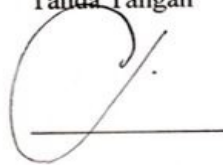
Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat Sarjana
S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :
FAKHIRA AMYLIA
07011281823052

Pembimbing I

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, Ms., MM
NIP. 195811191985031003

Tanda Tangan

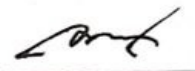


Tanggal

29/6/22

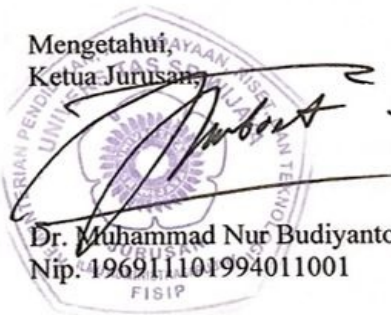
Pembimbing II

2. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 19621125198921001



8/7/22

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Nip. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

Skripsi

Oleh:

FAKHIRA AMYLIA
07011281823052

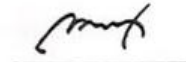
Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 13 Juli 2022

Pembimbing :

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

2. Drs. Mardianto, M. Si
NIP. 19621125198921001

Tanda Tangan

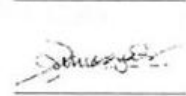
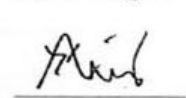


Penguji :

1. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc
NIP. 196512071992031004

2. Januar Eko Aryansyah, S. IP., SH. M.Si
NIP. 198801272019031005

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,


Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,


Dr. Muhammad Nur Budiyo, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“I Have to be Succesful Because I Like Expensive Shit”

**“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kadar kesanggupannya”**

Q.S Al-Baqarah:286)

**Atas Ridho Allah SWT, Ku Persembahkan
Skripsi Ini Untuk:**

- 1. Kedua Orang Tuaku, Bapak Muhammad Zen Shahab dan Ibu Hikmah Adilah Shahab**
- 2. Saudari Kandungku, Fathimah Alyvia, Fadhia Adynia, Faura Avira, dan Faza Alea**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai Fisip**
- 4. Teman-Teman Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2018**
- 5. Almamaterku**

SURAT PERNYATAAN ORISINAL

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Fakhira Amylia
NIM	: 07011281823052
Tempat/Tanggal Lahir	: Palembang, 15 Desember 2000
Program Studi/Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 05 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Fakhira Amylia

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara penyebaran kuesioner, observasi dan dokumentasi. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 44 responden yang merupakan pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dan menggunakan teknik sampling insidental. Berdasarkan penelitian ini dari 17 pernyataan yang ada pada kuesioner untuk 44 responden, yang telah diolah menggunakan teknik Servqual terdapat 10 pernyataan yang memiliki hasil skor negatif, dan 7 pernyataan yang memiliki hasil skor positif yang artinya Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang masih belum memenuhi harapan masyarakat atau masih belum baik.

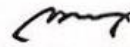
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kantor Imigrasi Palembang

Pembimbing 1



Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

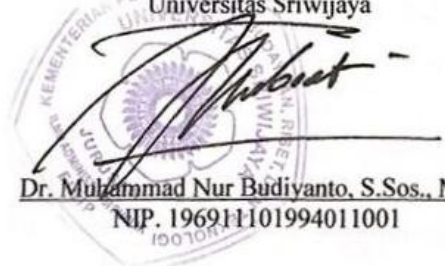
Pembimbing 2



Drs. Mardianto, M.Si
NIP.19621125198921001

Indralaya, 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

ABSTRACT

This research is entitled "Quality of Passport Making Services at the Class 1 Immigration Office of TPI Palembang". This study aims to determine the Quality of Passport Making Services at the Class 1 Immigration Office in TPI Palembang. This study uses the theory of service quality according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry with 5 dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method used in this research is descriptive quantitative method. The data collection technique used is by distributing questionnaires, observation and documentation. The distribution of the questionnaires was given to 44 respondents who were applicants for making passports at the Class 1 Immigration Office of TPI Palembang and using incidental sampling techniques. Based on this research, of the 17 statements in the questionnaire for 44 respondents, which have been processed using the Servqual technique, there are 10 statements that have negative scores, and 7 statements that have positive scores, which means the Quality of Passport Making Services at the Immigration Office Class 1TPI Palembang. still not meeting people's expectations or still not good

Keywords: *Services Quality, Passport, Immigration TPI Palembang*

Pembimbing 1



Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

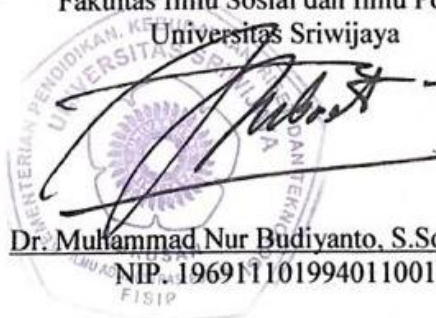
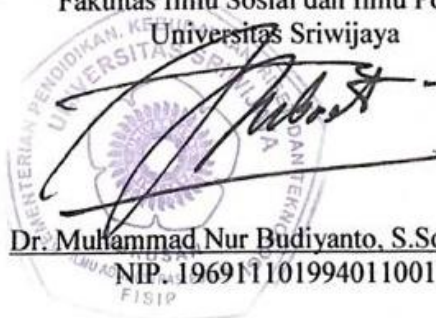
Pembimbing 2



Drs. Mardianto, M.Si
NIP.19621125198921001

Indralaya, 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya

Penulisan penyusunan proposal penelitian ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Muhammad Zen Shahab, dan Ibu Hikmah Adilah Shahab
2. Saudari-Saudariku terkasih Fathimah Alyvia, Fadhia Adynia, Faura Avira, dan Faza Alea
3. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, Ms., MM selaku Dosen Pembimbing I membimbing dan memberikan arahan selama pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan wawasan serta arahan selama proses penyelesaian skripsi
5. Bapak Dr. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
7. Bapak Sofyan Efendi, S.IP., M.SI selaku dosen Pembimbing akademik
8. Seluruh Dosen, staf serta karyawan Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya
9. Teman-teman Santuy tercinta Esa Arisnawati dan Fira Ramadhanty yang selalu menyemangati, memberikan dukungan, dan menemani dari masa awal perkuliahan sampai proses pengerjaan skripsi ini selesai.
10. Rizkika Audia yang selalu mendengarkan keluhan penulis serta membantu penulis saat mengalami kesulitan dikala mengerjakan mengerjakan skripsi ini, serta teman-teman Setup lainnya.
11. Teman-teman Pipet Squad Piwa, Eca, Dea, Elfira, Hani, dan Nata yang selalu menyemangati di masa perkuliahan
12. Kakak-kakak di kantor BPKAD, yang memberikan warna dalam kehidupan penulis
13. Kakak-kakak di Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Palembang yang membantu proses pengambilan data dalam pengerjaan skripsi.
14. Teman-teman angkatan 2018 yang membuat penulis termotivasi dalam pengerjaan penyusunan proposal penelitian ini

15. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times

Penulis sangat menghargai semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh pihak-pihak tersebut dan berharap agar proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya pada kajian ilmu administrasi publik.

Indralaya, Juli 2022
Penulis

Fakhira Amylia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINAL	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Kualitas.....	17
C. Pelayanan Publik	18
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	30
E. Paspor	36
F. Teori yang Digunakan.....	36
G. Penelitian Terdahulu	37
H. Kerangka Pemikiran	39
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41

B.	Definisi Konsep.....	42
C.	Definisi Oprasional	43
D.	Jenis dan Sumber Data	45
E.	Populasi dan Sampel	46
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	47
G.	Teknik Analisis Data	50
H.	Sistematika Penulisan.....	53
BAB IV		54
HASIL DAN PEMBAHASAN		54
A.	Gambaran Umum	54
1.	Sejarah imigrasi	54
2.	Identitas Instansi	59
3.	Kedudukan, Tugas dan Fungsi.....	60
4.	Struktur Organisasi	61
5.	Data Pegawai	63
6.	Visi dan Misi dan Janji Layanan	63
B.	Pembahasan dan hasil.....	64
1.	Deskripsi Responden	65
2.	Bobot Skor Hasil Penilaian Responden.....	67
3.	Hasil Validitas Dan Reabilitas.....	70
4.	Analisis Jawaban Responden pada tiap Dimensi dengan Menggunakan Teknik Servqual	71
5.	Pehitungan Nilai Skor Bobot Presepsi dan Harapan Responden.....	95
BAB V		101
PENUTUP		101
A.	Kesimpulan.....	101
B.	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2. Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 5. Deskripsi responden berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 6. Skor Hasil Penilaian Presepsi Responden.....	67
Tabel 7. Skor Hasil Penilaian Harapan Responden	68
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 9. Hasil Jawaban Kuesoner Pernyataan nomor 1.....	73
Tabel 10. Hasil Jawaban Kuesoner Pernyataan nomor 2.....	74
Tabel 11. Hasil Jawaban Kuesoner Pernyataan nomor 3.....	77
Tabel 12. Hasil Jawaban Kuesoner Pernyataan nomor 4.....	79
Tabel 13. Hasil Jawaban Kuesoner Pernyataan nomor 5.....	80
Tabel 14. Hasil Jawaban PernyataanKuesioner nomor 6.....	82
Tabel 15. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 7.....	83
Tabel 16. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 8.....	84
Tabel 17. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 9.....	85
Tabel 18. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 10.....	86
Tabel 19. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 11.....	87
Tabel 20. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 12.....	89
Tabel 21. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 13.....	90
Tabel 22. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 14.....	91
Tabel 23. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 15.....	92
Tabel 24. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 16.....	93
Tabel 25. Hasil Jawaban Pernyataan Kuesioner nomor 17.....	94
Tabel 26. Perhitungan Nilai Skor Presepsi dan Harapan Responden	95
Tabel 27. Urutan Perhitungan Nilai Skor Presepsi dan Harapan Responden	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perbedaan APAPO dan M-Paspor	12
Gambar 2 Langkah-langkah mengunduh Aplikasi M-Paspor.....	13
Gambar 3. Halaman Awal dan Penilaian M-Paspor pada App Store	14
Gambar 4. Keluhan Masyarakat tentang APAPO pada Media Sosial.....	14
Gambar 5. kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 6. Identitas Instansi	59
Gambar 7. Struktur Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang	62
Gambar 8. Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kota Palembang.....	63
Gambar 9. Penampilan Petugas Imigrasi	74
Gambar 10. Fasilitas Kantor Imigrasi	75
Gambar 11. Fasilitas Kantor Imigrasi	76
Gambar 12. Fasilitas Kantor Imigrasi	76
Gambar 13. Fasilitas Kantor Imigrasi	76
Gambar 14. Gambar hasil penilaian Aplikasi M-paspor.....	78
Gambar 15. Keadaan Kantor Imigrasi	81
Gambar 16. Keadaan Kantor Imigrasi	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Penunjukkan Dosen Pembimbing Usulan Skripsi.....	106
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian di Kantor Imigrasi.....	107
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian.....	108
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Pembimbing I.....	109
Lampiran 5 Kartu Bimbingn Usulan Skripsi Pembimbing II	110
Lampiran 6 Kartu Revisi Seminar Proposal Pembimbing I.....	111
Lampiran 7 Kartu Revisi Seminar Proposal Pembimbing II	112
Lampiran 8 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi.....	113
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I	115
Lampiran 10 Karu Bimbingan Skripsi Pembimbing II.....	116
Lampiran 11 Matriks Penelitian.....	117
Lampiran 12 kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 13 Surat Edaran Dirjen Imigrasi.....	120

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Proses kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pelaku penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik, menerangkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian 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.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun secara umum isu tentang penilaian penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini dapat dikategorikan “buruk”. Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca diberbagai media cetak maupun media elektronik. Laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang di terima oleh Ombudsman Sumsel pada 2019 mencapai 128 pengaduan, dengan kelompok dugaan maladministrasi tentang penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, tidak memberi pelayanan, diskriminasi, dan sisanya soal kurangnya kompetensi, berpihak dan konflik

kepentingan serta permintaan imbalan.(kumparan) Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih dalam kategori yang rendah.

Pelayanan publik di Indonesia yang terkesan lambat, mahal, berbelit-belit, melelahkan, rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta aparatur yang kurang memiliki kemampuan atau kepandaian merupakan deretan keluhan yang menggambarkan pelayanan publik yang sangat memprihatinkan (Waruwu, 2016). Pelayanan publik diartikan, memberikan pelayanan terhadap keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kadir, 2017). Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sifat birokratis dalam pelayanan publik ini terdapat banyak keluhan dari masyarakat, antara lain disebabkan kurangnya perhatian dalam mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna. Sifat instruktif oleh pengelola pelayanan publik cenderung hanya mengedepankan dan memperhatikan kepentingan pengelola organisasi saja. Sebagai pengguna layanan, masyarakat seperti tidak memiliki hak apapun dalam proses pelayanan, mau tidak mau, suka tidak suka, masyarakat harus mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh pengelola. Seharusnya, paradigma yang bersifat sportif lebih ditonjolkan dalam pelayanan public agar dikelola dengan lebih baik, yaitu lebih memperhatikan fokus pada kepentingan pengguna layanan atau masyarakat, serta pengelola pelayanan

harus memiliki sikap mampu menjadi pelayan yang sadar untuk melayani masyarakat atau pengguna layanan.

Sebagai negara berkembang Indonesia turut merasakan dampak dari kemajuan teknologi. Indonesia adalah salah satu negara berkembang di Asia Tenggara yang perkembangan teknologinya tergolong sangat pesat, baik dari bidang pendidikan, pemerintahan, pertahanan, serta dari bidang transportasi juga ikut merasakan dampak baik dari perkembangan teknologi ini. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang pembangunan dan transportasi ini menumbuhkan minat orang-orang untuk melakukan perjalanan baik di dalam negeri maupun luar negeri, hal ini tentu saja didukung karena mudahnya melakukan perjalanan yang jauh antar kota maupun negara dengan hitungan jam saja sudah sampai ke kota atau negeri tujuan. Perjalanan keluar kota atau keluar negeri ini biasa dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kepentingan pekerjaan, namun seiring berjalannya waktu, banyak orang-orang yang bepergian ini dengan tujuan liburan atau pariwisata. Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung dengan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Pasal 1 Ayat 3 UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata) atau disebut juga dengan pariwisata. Damanik and Weber (2016) menyatakan bahwa menurutnya pariwisata yaitu perjalanan dari suatu tujuan menuju ke tujuan lain yang bersifat sementara, maksudnya hanya sementara tidak menetap selamanya, yang biasanya dilakukan untuk *refresh* pikiran setelah lelah bekerja dan menggunakan waktu libur untuk menghabiskan waktu untuk berekreasi.

Dalam prosesnya, agar bisa berpergian ke luar negeri, kita harus mempersiapkan dokumen-dokumen penting kelengkapan perjalanan seperti tiket pesawat, dokumen data diri, dan kita wajib memiliki paspor terlebih dahulu. Undang-undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2011 pasal 1 tentang Keimigrasian menyatakan bahwa “paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk melakukan perjalanan luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan dan hak perlindungan selama berada di luar negeri dan hak untuk kembali ke tanah air.” Paspor berisi biodata pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan juga termasuk beberapa informasi lain mengenai informasi-informasi individual.

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan publik yang bersifat primer. Pelayanan publik primer adalah salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, maksudnya pemerintah menyediakan pelayanan dalam bentuk barang/jasa publik, dimana hanya pelayanan pemerintah yang dapat menyediakn penyedia layanan, sehingga masyarakat mau tidak mau harus menggunakannya. Salah satu pelayanan publik yang utama adalah pelayanan keimigrasian. Layanan ini menyediakan layanan penerbitan paspor dan dokumen perjalanan antar negara. Paspor hanya dapat diterbitkan di Kantor Imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi adalah kepala Departemen Imigrasi, suatu unit pejabat

teknis yang menyelenggarakan fungsi keimigrasian di wilayah perkotaan atau kecamatan.

Hukum keimigrasian menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara, salah satunya adalah paspor. Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 16, paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara yang melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Jika seseorang tidak dapat memperlihatkan dokumen penting, termasuk paspor dalam perjalanannya, maka orang tersebut dapat di-*deportasi* (Kuss, A.R, etc. 2016).

Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenhum dan HAM) sebagai instansi pemerintah yang berhak mengeluarkan paspor RI dan mempunyai kedudukan penting untuk mengelola lalu lintas antar negara serta memperhatikan keberadaan, kedatangan dan perilaku orang asing atau orang luar sampai meninggalkan wilayah Republik Indonesia. Kantor Imigrasi atau yang biasa disingkat menjadi Kanim adalah lembaga yang melayani dalam pengurusan paspor. Dalam Peraturan Kemenkum HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor menjelaskan bahwa keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Sebagai penjaga pintu gerbang negara Imigrasi merupakan unsur penting yang harus diperhatikan, karena merupakan institusi

pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang atau kelompok dari dalam dan luar wilayah suatu negara. Imigrasi berhak menentukan peraturan serta berhak menentukan seseorang atau kelompok mana yang boleh dan tidak boleh masuk ke wilayah suatu Negara.

Untuk meningkatkan pelayanan publik dan mendorong terciptanya pelayanan yang inovatif, pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan tentang diterapkannya e-Government. Peraturan ini terdapat dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dengan cara pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi untuk menciptakan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Aplikasi pengerjaan tugas dan tata pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan bantuan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi ini merupakan pengertian dari E-Government (Indrajit 2012). E-Government merupakan nama lain dari elektronik pemerintah yang menggunakan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E-Government ini sendiri adalah bentuk dari reformasi birokrasi yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemanfaatan dan pengembangan e-government ini adalah salah satu upaya dalam mendukung kinerja pemerintah berbasis elektronik, hal ini diterapkan agar harapannya dapat menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas dalam layanan yang diberikan kepada pengguna layanan menjadi lebih efisien dan efektif (Chaharani et al., 2020). Demi mendukung

menciptakan pemerintah Indonesia yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi, Pemerintah Kota Palembang juga turut menerapkan e-government sejak tahun 2006. Pemerintah Kota Palembang memiliki website sendiri yaitu www.palembang.go.id dalam website tersebut, masyarakat dapat menemukan banyak informasi dan juga dapat melakukan pengaduan masyarakat (Februliani, n.d.).

Biro Imigrasi yang bergerak di bidang pembuatan paspor atau dokumen perjalanan negara Republik Indonesia terus berupaya untuk menegakkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan asesmen yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi WNI maupun WNA. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi WNI ataupun WNA, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah keluhan masyarakat tentang antrian permohonan paspor yang memakan waktu lama, antrian yang panjang dapat merugikan masyarakat pengguna layanan karena hal tersebut menyebabkan banyaknya waktu yang terbuang selama proses mengantri. Dari segi pelayanan publik juga mengalami kerugian, karena menyebabkan kurang efisiensinya waktu kerja, keuntungan yang lebih sedikit, serta menimbulkan citra pelayanan yang kurang baik atau kurangnya kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada kantor Imigrasi.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hal tersebut salah satunya adalah, Imigrasi telah memberlakukan kebijakan pendaftaran antrean permohonan paspor secara online, yang memungkinkan pemohon paspor untuk mendaftarkan antreannya secara online dan mengatur sendiri jadwal kedatangannya ke Kantor Imigrasi.. Demi pengimplementasian secara maksimal bagi seluruh kantor Imigrasi, Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan “Surat Edaran Nomor IMI-UM.01.01.4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia”, dengan salah satu dasarnya adalah Peraturan Kemenkum HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan dalam BAB II Paspor Biasa bagian Kesatu Pemohonan, Pasal 2 bahwa permohonan paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia di wilayah Indonesia dan di Luar wilayah Indonesia dan Paspor biasa terdiri atas Paspor biasa Elektronik dan Paspor biasa Non Elektronik. Penerbitan Paspor biasa Elektronik dilakukan dengan cara menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian dengan melampirkan dokumen persyaratan yang lengkap. Selain itu dalam pasal 3 dijelaskan bahwa permohonan paspor biasa dapat dilakukan secara manual, atau elektronik. Isi dari “surat edaran Nomor IMI-UM.01.01.4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia”, adalah:

a. Bagi kepala kantor imigrasi

1. Aplikasi ini wajib diterapkan di seluruh kantor Imigrasi;

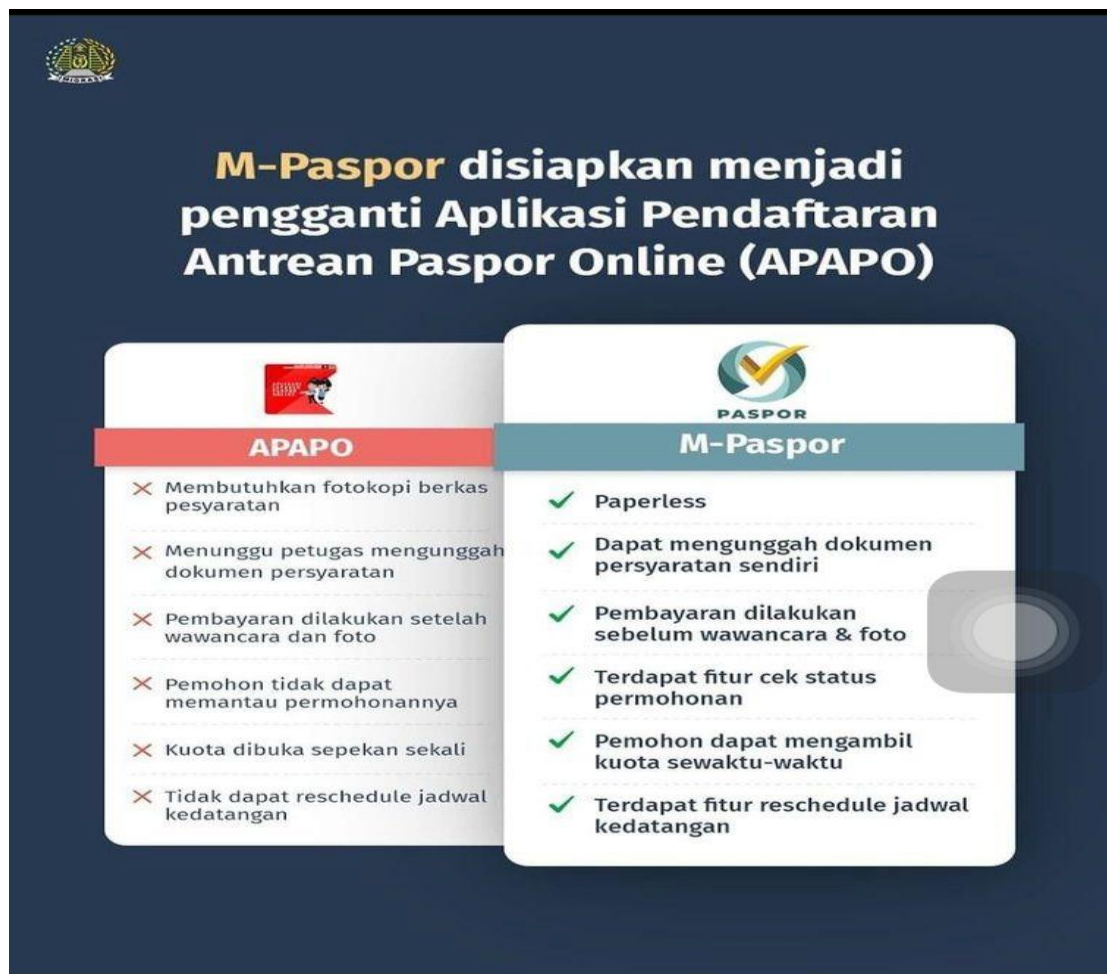
2. Kanim tetap melayani pemohon paspor yang langsung datang, tetapi dengan ketentuan mendahulukan pemohon paspor yang telah mendaftar secara *online*, memperhatikan ketersediaan waktu layanan, serta pemohon paspor yang berkebutuhan khusus
 3. Menerapkan, sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media lainnya serta melakukan internalisasi informasi
 4. Melakukan uji coba secara internal terkait mekanisme pendaftaran, verifikasi, dan pemberian nomor antrian secara *online*;
 5. Menyiapkan sarana prasarana pendukung yang dibutuhkan
 6. Menyiapkan dan melatih sumber daya manusia yang dibutuhkan sehingga mampu mengoperasikan aplikasi dan menginformasikannya kepada masyarakat secara tepat;
 7. Melaporkan pelaksanaan internalisasi, sosialisasi, uji coba, dan penerapan aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia u.p. Kepala Divisi Keimigrasian.
- b. Bagi Kepala Keimigrasian
1. Melakukan pengawasan pembinaan, pengendalian dan pembinaan terhadap petugas terkait pendaftaran *online* pada Kanim di wilayah masing-masing;
 2. Melaporkan hasil pembinaan, pengendalian, dan pengawasan kepada Dirjen Imigrasi.

Surat edaran bernomor IMI-UM.01.01-4166 yang dikeluarkan oleh Dirjen Imigrasi tentunya juga di berlakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Direktorat Jenderal Imigrasi menilai hal ini dilakukan karena sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik harus selalu melakukan perbaikan dalam upaya memenuhi asas pelayanan publik khususnya memberikan kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara *online*. Hal tersebut juga selaras dengan program nawa cita pemerintah yang bertekad untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang bersih, demokratis, efektif, serta terpercaya. Visi dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang adalah “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum” dengan Misi “Melindungi Hak Asasi Manusia”. Motto dari Kantor Imigraasi kelas 1 Kota Palembang yaitu “Melayani dengan Tulus” serta janji layanan dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang adalah 1. Kepastian Persyaratan. 2. Kepastian Biaya, 3. Kepastian Waktu Penyelesaian. Dilihat dari visi, misi, motto, dan janji layanan dari kantor imigrasi, hal ini selaras dengan cita-cita masyarakat yang selalu menginginkan kepastian dari proses pengurusan pelayanan publik dan pelayanan yang efektif serta inovatif.

Terhitung Senin, 21 januari 2019, Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan soft launching Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* (APAPO) versi terbaru untuk kantor imigrasi di seluruh Indonesia. Jika sebelumnya ada Kantor Imigrasi yang memberlakukan pengambilan antrian via *whatsapp* maupun aplikasi antrian mandiri, saat ini hal tersebut sudah tidak berlaku. Seluruh Kantor Imigrasi, Unit Layanan Paspor dan Mall Pelayanan Publik secara serentak menggunakan

Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *online* (APAPO). Kantor Imigrasi Palembang juga menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* atau (APAPO). Tidak berhenti disitu, APAPO ini juga terus dikembangkan dari APAPO v.1 pada tahun berikutnya mulai menggunakan APAPO v.2 yang masih digunakan sampai sekarang (untuk yang sudah mengunduh sebelum diterbitkannya m-paspor). Perbedaan antara APAPO v.1 dengan APAPO v.2 terletak pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Pada APAPO v.1 menggunakan SIMKIM 1 yaitu data pemohon tidak terkoneksi dari Dukcapil, sedangkan APAPO v.2 menggunakan SIMKIM 2 yaitu data pemohon sudah terkoneksi dari Dukcapil, sehingga pihak Imigrasi hanya memasukkan NIK pemohon saja.

Pada Januari 2022 Imigrasi resmi meluncurkan aplikasi baru yaitu M-Paspor sebagai pengganti aplikasi APAPO. Penggunaan aplikasi M-Paspor ini juga mulai diterapkan di Kantor Imigrasi Kota Palembang. Aplikasi M-Paspor ini berbeda dengan aplikasi terdahulunya yaitu APAPO, dalam aplikasi M-Paspor ini, pengguna tidak hanya bisa mengajukan permohonan antrian tetapi pengguna juga bisa mengunggah sendiri berkas-berkas pribadi tanpa perlu menunggu pegawai Imigrasi untuk mengunggah berkas. dianggap sebagai terobosan yang sangat memudahkan karena perbedaan yang cukup signifikan dengan APAPO v.1 maupun APAPO v.2



Gambar 1 Perbedaan APAPO dan M-Paspor

M-Paspor sendiri masih dalam tahap uji coba dan sudah 22 Kantor Imigrasi yang melayani permohonan M-Paspor. Aplikasi M-Paspor ini bisa didapatkan dengan cara mengunduh di *app store* atau *google play*.



2/2

Sekarang urus paspor makin mudah dengan

Aplikasi M-Paspor

langsung melalui *handphone* kamu!

Langkah-langkahnya:

1. Unduh aplikasinya dan daftarkan diri kamu
2. Unggah berkas persyaratan
3. Pilih kantor imigrasi dan jadwal kedatangan
4. Lakukan pembayaran di bank (offline/online)
5. Datang ke kantor imigrasi untuk proses wawancara dan rekam biometrik
6. Paspor dapat dikirim ke rumah kamu melalui PT Pos Indonesia

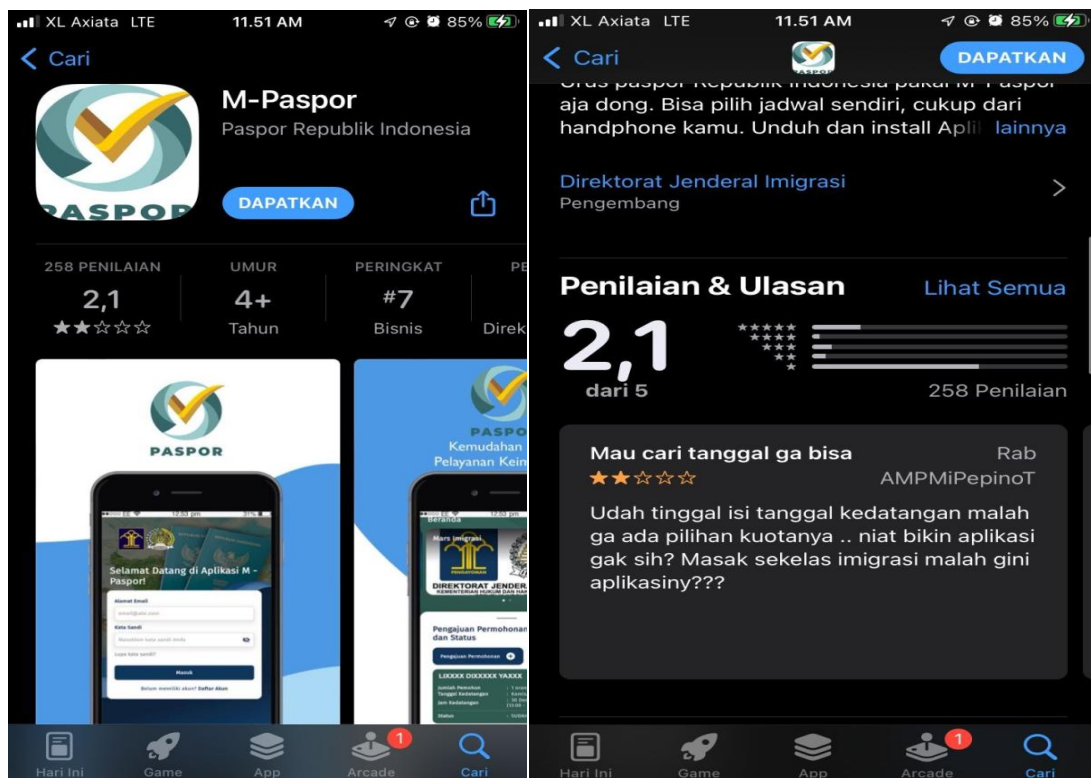
Unduh melalui:

GET IT ON
Google Play

DOWNLOAD ON THE
App Store

Gambar 2 Langkah-langkah mengunduh Aplikasi M-Paspor

Dalam penerapannya ternyata masih ada pengguna layanan yang kebingungan dan terkendala dengan penggunaan aplikasi M-Paspor dan APAPO yang di luncurkan untuk mempermudah pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat pada twitter Imigrasi dan dalam kolom Komentar di Instagram Imigrasi_palembang masih ada yang mengeluhkan tentang APAPO yang tidak dapat diakses dan terjadi gangguan sistem. Penilaian langsung masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor juga dapat dikatakan rendah, hal tersebut dapat dilihat di halaman awal saat akan mengunduh aplikasi tersebut.



Gambar 3. Halaman Awal dan Penilaian M-Paspor pada App Store



Gambar 4. Keluhan Masyarakat tentang APAPPO pada Media Sosial

Dapat dilihat pada Gambar 3 bahwa penilaian aplikasi M-paspor sendiri sangat rendah, yaitu hanya 2,1 dari skala 5 dengan jumlah 258 penilai. Rendahnya kepuasan serta penilaian masyarakat terhadap Aplikasi M-paspor memunculkan pertanyaan tentang kualitas pelayanan dari pembuatan paspor pada kantor Imigrasi. Dari Gambar 4 memperlihatkan keluhan masyarakat tentang seringnya terjadi error pada saat ingin melakukan pengambilan permohonan antrian online dalam Aplikasi APAPO. Selain itu gangguan sistem dan jaringan juga menyebabkan aplikasi ini tidak berjalan secara maksimal.

Meninjau hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti topik tersebut secara lebih mendalam dengan judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”** karena hakikatnya inovasi pelayanan *online* ini bertujuan untuk mempersingkat proses kepengurusan dalam pembuatan paspor yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, yang menjadi pokok penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi seluruh kalangan yang membutuhkan informasi terkait penelitian ini.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi awal yang mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan pengetahuan dan wawasan khususnya bagi pihak-pihak terkait sehingga dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran fenomena yang terjadi dan dapat menjadi saran serta masukan yang berguna bagi pihak berkepentingan terutama bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, P. Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Skripsi dan Jurnal

- Debby Diani Pertiwi, Hardiyansyah Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang
- Muhammad Tayyib Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar
- Muhammad Tayyib, 2015, Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Skripsi Universitas Sultan Hassanudin, Makassar.
- Nyayu Uly Auliana Penilaian Kepuasan Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang
- Rahayu, Warsono, Yuniningsih, 2011, Analisa Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Artikel Universitas Diponegoro, Semarang
- Rahmania, Ivani Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Padang
- Riko, Dadan Kurniansyah, Evi Prianti Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang
- Suciani Cahya Bintari, Nandang Saefudin Zenju, Irma Purnamasari Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bogor
- Sutiyani Yoga Iswari, Warsono, Aloysius Rengga Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap.
- Ulfi Tantri Wahid Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan.

Surat Edaran Dirjen Imigrasi Nomor IMI-UM_01.01.4166

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi & Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor.11 Tahun 2011 tentang Pembayaran Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian