

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM

Seling Rahmawati¹, Timbul Dompok²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

email: pb181010045@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The Government as a provider of public service needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service for the sake of improving public service. On the other hand, community satisfaction is measure of the success of public services provided by public service provided. This research is a descriptive study using a qualitative approach to determine the quality of public service in making passport at the Immigration Office Class I Special TPI Batam. The increasing number of passport application must of course be in line with improving the quality of service. The indicator used are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, as well as factor that affect service quality namely organization, public service apparatus, service system. The result show that there are still indicators that have not been met, namely the tangible there is still a lack of parking space, the responsiveness of officer is still not responsive enough to provide direction, the empathy is that there are officers who are not friendly in providing service, the assurance dimension is that there are still applicants who receive services exceeding the promised time, and the factor that affects the service is the lack of human resources.

Keyword : Public Service, Passport, Service Quality

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, pentingnya pelayanan publik semakin meningkat di berbagai aspek kehidupan, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi semua lapisan masyarakat memiliki akses terhadap informasi, dan mampu membandingkan layanan publik diberbagai negara. Peningkatan tuntutan terhadap pelayanan publik akan meningkat khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pada Negara berkembang kualitas pelayanan sering terjadi masalah, dikarenakan tingginya tuntutan masyarakat tidak seimbang dengan kemampuan pemerintah, tentu

dalam pemenuhan kualitas pelayanan akan terjadi kendala.

Tugas pelayanan publik lebih menitikberatkan pada mendahulukan kepentingan publik, menyederhanakan urusan publik, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Peningkatkan kualitas pelayanan merupakan topik yang sangat penting dalam studi manajemen baik dalam sektor publik maupun sektor privat. Pelayanan publik mencakup tiga aspek yaitu dalam bentuk barang, jasa, dan juga pelayanan administratif. Penilaian masyarakat sebagai pengguna

terhadap suatu produk menjadi wujud nyata dari suatu sistem pelayanan, maka kepuasan masyarakat menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan pemerintah. Hal ini terkait dengan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah orang yang mengunjungi instansi, jika kunjungan meningkat dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan juga meningkat. (Izudin, 2019).

Kota Batam adalah salah satu kota yang menjadi perlintasan untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Batam adalah kota yang sangat strategis, selain dekat dengan jalur laut Internasional, kota ini juga sangat dekat dengan Singapura dan Malaysia, dan berbatasan langsung dengan keduanya. Salah satu syarat untuk melakukan perjalanan internasional harus memiliki dokumen perjalanan, yang setelah ini kita sebut paspor. Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah oleh warga Negara, dimana pemerintah memberikan hak individu yang bersangkutan untuk diizinkan melakukan perjalanan internasional dan memiliki identitas tertulis selama berada di luar negeri, dan memiliki perlindungan hukum, dan hak kewarganegaraan, dan hak untuk kembali ke Negara asalnya. Berbicara mengenai paspor akan selalu berkaitan dengan kualitas pelayanan

publik khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam, dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor.

Pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam tentu tidak luput dari sorotan publik. Menetapkan standar layanan sangat penting untuk pelayanan publik, dalam situasi ini penetapan standar pelayanan merupakan bentuk komitmen kerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat serta disesuaikan dengan penyelenggara pelayanan publik. (Wilonotomo & Aji, 2018).

Menyikapi hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam seharusnya mengambil langkah kongkrit untuk memenuhi sarana dan prasarana yang belum terealisasi, supaya pelayanan pembuatan paspor bisa diterapkan dengan baik, dan masyarakat puas dengan pelayanan publik, sehingga dapat dikatakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah ditingkatkan dan juga kualitas pelayanan bisa benahi ke arah yang lebih baik. Berdasarkan data dari laporan tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam pada Tahun 2021 tercatat sebanyak 17.942 jumlah permohonan paspor dan E-paspor 48 halaman yang disetujui. (Kanimbatam, 2021).

Tabel 1. Jumlah pemohon paspor dan E-paspor 48 halaman

No	Disetujui	Ditolak
1. Penerbitan paspor baru	3849	21
2. Pergantian paspor habis berlaku	13.123	5
3. Penggantian karena penuh	838	0
4. Penggantian karena hilang	87	0
5. Penggantian karena rusak	30	0
6. Lain-lain	15	0

Sumber : Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Dari data diatas menunjukkan bahwa permohonan penerbitan paspor biasa banyak yang disetujui dibandingkan dengan jumlah yang ditolak, yaitu sebanyak 17.942 paspor yang disetujui, dan 26 jumlah yang ditolak, yang berarti bahwa banyak masyarakat datang ke Kantor Imigrasi untuk melakukan pengurusan pembuatan paspor, sehingga kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor juga harus ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat meningkat, yang menjadi pengaruh terhadap kebutuhan paspor masyarakat juga semakin meningkat, sehingga diharapkan pelayanan terhadap pembuatan paspor juga meningkat. Pentingnya pelayanan yang berkualitas dimaksudkan agar masyarakat yang dilayani juga puas.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam 2) Apa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam. Dari rumusan masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan diatas dengan judul "Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam"

KAJIAN TEORI

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia "kualitas" berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau taraf mutu. TQM (Total Quality Management) mempunyai perspektif yang luas mengenai kata kualitas, tidak hanya dilihat dari aspek hasil melainkan juga proses, SDM, dan lingkungan, sedangkan menurut American society for Quality Control kualitas merupakan keseluruhan dari ciri atau karakteristik suatu produk dan jasa dilihat dari kemampuannya dalam

memenuhi kebutuhan yang sudah ditentukan yang bersifat intern.

1. Kualitas Pelayanan

Peran aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat untuk menjaga keberlangsungan organisasi birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan sangat penting dalam upaya memberikan kepuasan kepada pengguna jasa publik.

Secara sederhana kualitas pelayanan merupakan standar layanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat, maka bisa disimpulkan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh penerima layanan. (Tjiptono, 2012) Kualitas Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat, karena kualitas pelayanan merupakan kebutuhan semua orang, dan manfaatnya dapat dinikmati langsung oleh masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat. (Mukarom & Saebani, 2015:79)

Semenara Ibrahim (dalam Herdiansyah, 2011) mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah keadaan dimana produk, jasa, manusia, proses, dan juga lingkungan berhubungan satu sama lain. Dan kualitasnya akan ditentukan ketika pelayanan publik tersebut sudah diberikan. Kualitas Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat, karena kualitas pelayanan publik merupakan kepentingan semua orang, dan manfaatnya dapat dinikmati langsung oleh masyarakat dari berbagai lapisan. (Mukarom & Saebani, 2015:79)

Kinerja pelayanan publik yang berkualitas akan menghasilkan output yang berkualitas juga, hal ini dapat

dilihat dari kepuasan masyarakat dan juga kualitas pelayanan dan dibuktikan dengan nilai-nilai akuntabilitasnya. (Hayat, 2017:20)

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Zeithaml (dalam Mursyidah & Choiriyah, 2020:37-38)

Mengelompokkan indikator kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, yaitu :

- 1) Bukti Langsung(Tangible) yaitu fasilitas yang terlihat dan digunakan perusahaan untuk menjamin kepuasan konsumen, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, peralatan kantor yang modern, tata letak dan juga penampilan dari karyawan.
- 2) Kehandalan(Reability) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, seperti meminimalisir kesalahan, tepat waktu, dan juga kemampuan dalam memberikan solusi kepada pelanggan.
- 3) DayaTanggap(Responsiveness) yaitu mau mendengarkan dan juga merespon pelanggan dengan tanggap sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan seperti memberikan pertolongan segera apabila pelanggan membutuhkan,an tidak bersikap sibuk sendiri, serta bisa memberikan informasi yang tepat.
- 4) Jaminan(Assurance) yaitu kemampuan untuk membuat pelanggan percaya dan yakin dengan pengetahuan yang dimiliki karyawan, serta kesopanan dan menghargai pelanggan.
- 5) Kepedulian/Empati (Emphaty) yaitu kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan, serta menunjukkan kepedulian, dan juga bersikap ramah.

3. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan, apabila faktor-faktor yang menjadi pendukung bisa difungsikan sebagaimana mestinya. Dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas terdapat faktor-faktor berikut :

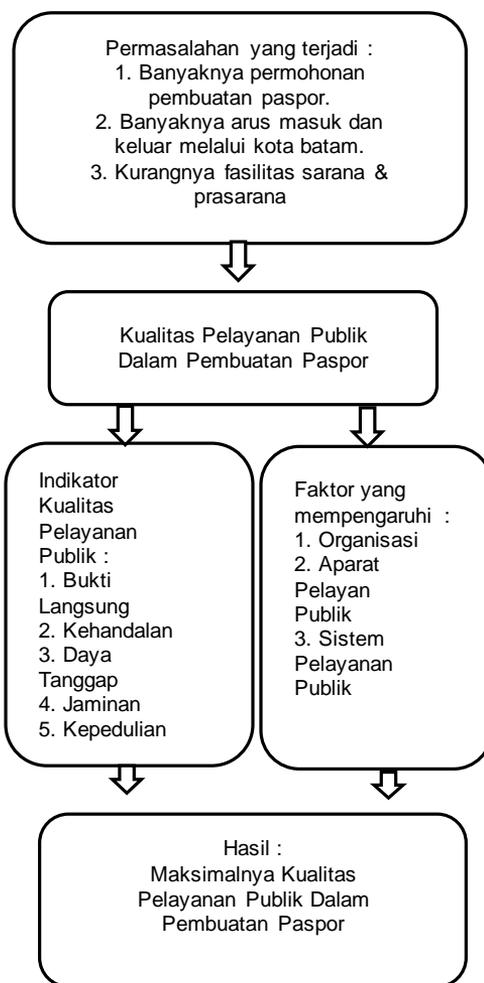
- 1) Organisasi, dalam pelayanan pada dasarnya sama dengan organisasi pada umumnya, dengan sedikit modifikasi dalam pelaksanaannya sesuai dengan tujuan khusus pelayanan.kepada orang-orang dengan banyak kepribadian dan kemauan rumit. Organisasi layanan yang dimaksud adalah yang berbentuk struktur atau proses mekanisme yang akan berkontribusi pada kualitas dan kelancaran proses pelayanan.
- 2) Aparat / Pelayan Publik. Sebagai petugas yang menjalankan proses pemerintahan. Kemampuan seorang petugas juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Bagaimana pemerintah mengontrol dan melengkapi peralatan serta sumber daya manusianya agar dapat memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Pendataan pegawai, mutasi, absensi pegawai, dan penggajian merupakan semua prosedur yang dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.
- 3) Sistem Pelayanan Publik, struktur yang terorganisir diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sistem pelayanan publik yang kompeten dapat menghilangkan pungli dan korupsi di samping meningkatkan kecepatan pelayanan. Persyaratan layanan yang jelas, batasan waktu, prosedur, dan harga layanan yang terbuka dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

4. Penelitian terdahulu

1) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riko, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang sudah baik, terlihat dari saran dan prasarana yang cukup memadai, dan adanya inovasi layanan yang baru, serta indeks kepuasan masyarakat yang meningkat. (Riko, Kurniansyah, & Priyanti, 2022)

2) Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Joko Susanto, dan Zepa Anggraeni dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Hasil penelitian adalah Pelayanan publik belum terlaksana dengan baik, masyarakat belum merasakan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga ada ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sarana dan prasarana juga belum memadai, sehingga masyarakat belum merasa nyaman. (Susanto & Anggraini, 2019)

5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
(Sumber: Data Peneliti 2022)

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian untuk mempelajari keadaan alam dimana peneliti berperan dalam keefektifan penelitian. (Sugiyono, 2017)

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Batam yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam yang berlokasi di Jl. Engku Putri No. 3, Teluk Tering. Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Dalam Penelitian ini Peneliti menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu pengumpul data menerima langsung data dari sumber data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti, data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. (Sugiyono,2018:456). Data diperoleh melalui proses wawancara langsung dari sumber utama atau tempat objek penelitian dilakukan. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 8 Juni 2022 dan 10 Juni 2022.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh oleh pengumpul data dari sumber data secara tidak langsung. Data diperoleh melalui dokumen, literatur seperti undang-undang,peraturan pemerintah, jurnal, buku dan juga kepustakaan online, untuk mendukung data primer. (Sugiyono,2018:456)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

Dengan berkembangnya Pulau Batam sebagai pusat Industri, pariwisata, dan perdagangan. Kantor Imigrasi Batam berkembang menjadi tempat dengan tingkat aktivitas sehari-hari yang cukup tinggi. Menurut Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M.03-PR.07.04 Tahun 1991, pada tanggal 15 April 1991. Wilayah fungsional Kantor Imigrasi Sekupang meliputi Kota Batam dikurangi Kabupaten Belakang Padang. Pulau Batam, Pulau Rempang, Pulau Galang, dan Pulau Galang Baru berada dibawah wilayah kantor Imigrasi sekupang pada saat itu. Karena perkembangan pulau batam dan sekitarnya sangat pesat, Kantor Imigrasi Sekupang diubah namanya menjadi Kantor Imigrasi Batam pada tanggal 7 Agustus 1995. Dengan Keputusan Menteri Kehakiman

Republik Indonesia Nomor M.04-PR.07.07 Tahun 1995, dengan wilayah kerja meliputi Kota Batam (dikurangi belakang padang), serta Pulau Rempang, Pulau Galang, Pulau Galang baru dan sekitarnya. Kantor Imigrasi Batam merupakan kantor imigrasi kelas I dengan wilayah kerja yang identik dan disesuaikan dengan lingkungan kerja otorita batam.

Kantor Imigrasi Batam berkembang sangat pesat,sebagai hasil dari peran kunci dalam pola pembangunan dan perkembangan pulau Batam. Oleh karena itu, pengaturan keimigrasian dikembangkan sesuai dengan pertumbuhan kondisi dan kebutuhan kawasan industri dan bisnis untuk lebih mendorong pengembangan kawasan terpadu Kepulauan Riau. Karena itu ada sejumlah fasilitas yang tersedia bagi pengunjung dari Negara lain. Pengusaha dan tenaga kerja asing yang melakukan kegiatan kerja sementara di kawasan Otorita Batam dapat menggunakan fasilitas keimigrasian berupa Visa Kunjungan saat datang, dan Visa Kunjungan beberapa kali perjalanan.

2. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

Kantor Imigrasi menjadi wajah utama dalam memberikan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat, begitu juga dengan kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam yang selalu memberikan pelayanan kepada publik khususnya masyarakat Kota Batam. Dalam memberikan pelayanan tentu tidak terlepas dari masalah yang bersinggungan dengan kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Selain indikator tersebut peneliti juga meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Berdasarkan dimensi pelayanan tersebut, kantor Imigrasi kelas I khusus

TPI Batam berusaha memberikan pelayanan melalui langkah berikut :

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi *tangible* ini berkaitan dengan bukti fisik pelayanan. Salah satu indikasi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah penampilan petugas ditentukan oleh ciri-ciri atau pakaian yang dikenakan, kebersihan, kerapian secara konsisten menjadi sesuatu yang patut diperhatikan petugas, serta penggunaan seragam yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kenyamanan lokasi pelayanan sangat berpengaruh terhadap bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan publik. Selain ruangan yang luas, fasilitas penunjang yang harus disediakan seperti kursi yang nyaman, pendingin ruangan, toilet, dan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas, serta tempat parkir yang cukup. Selain itu kemudahan pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya harus diperhatikan agar proses pelayanan berjalan efektif. Kedisiplinan petugas akan membentuk petugas yang penuh rasa tanggung jawab, sehingga bisa menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, dan mendorong pencapaian tujuan terutama dalam hal pelayanan publik. Petugas harus mendahulukan kepentingan pelayanan daripada kepentingan pribadi karena pelayanan adalah panggilan yang mengutamakan kebutuhan orang lain, dengan kata lain kepentingan pengguna jasa harus diperhatikan dan menjadi prioritas. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan masih ada indikator yang kurang dalam pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam yaitu kenyamanan tempat pelayanan yang diakibatkan oleh kurangnya lahan parkir yang membuat masyarakat kesulitan mencari tempat parkir ketika

pengunjung dikantor Imigrasi sedang ramai, dan masih ada pemohon yang bingung mengambil nomor antrian ketika sudah sampai dikantor imigrasi karena tidak langsung diarahkan oleh petugas. Hal ini tentu tidak sesuai dengan teori yang ada, kenyamanan untuk mendapatkan tempat parkir dan kemudahan untuk proses pelayanan juga menentukan kualitas pelayanan publik.

2) Dimensi Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk menawarkan layanan yang dijanjikan dengan, cepat, akurat, dan kepuasan. Petugas yang handal dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan untuk membantu masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan secara cepat dan efisien. Serta petugas yang cermat dalam melakukan pelayanan sangat penting karena apabila petugas tidak cermat dan melakukan kesalahan seperti tidak memperhatikan dokumen pemohon apakah sudah sesuai atau petugas tidak cermat dalam wawancara kepada pemohon maka akan menimbulkan masalah baru. Pada penelitian ini ditentukan oleh indikator, kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, serta petugas yang ahli dalam mengoperasikan alat penunjang pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan dimensi *reliability*, dan berjalan cukup baik sesuai dengan prosedur.

3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk menghadapi setiap keluhan dari pengguna jasa, bisa memberikan jawaban terbaik, cepat, dan tanggap akan mendorong keberhasilan pelayanan. Pada dimensi *responsiveness* kualitas pelayanan

ditentukan oleh indikator, merespon setiap pemohon, dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Masyarakat akan merasa dihargai apabila petugas Imigrasi bisa memberikan respon yang baik, seperti menanyakan keperluan, menyapa, dan mengarahkan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam pelaksanaan indikator tersebut belum dilakukan dengan maksimal dikarenakan masih ada petugas yang kurang cepat respon untuk memberikan arahan kepada pemohon sehingga masih ada pemohon yang kebingungan saat hendak mengambil nomor antrian. Pelayanan yang kurang cepat tentu akan berpengaruh kepada pelayanan kualitas pelayanan.

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Setiap jenis pelayanan memerlukan tingkat jaminan tentang layanan yang diberikan, jaminan petugas dalam memberikan pelayanan menentukan bentuk kepastian layanan. Pada penelitian ini dimensi *Assurance* meliputi, ketepatan waktu, kepastian biaya, dan jaminan legalitas. Tepat waktu tidak hanya berhubungan dengan proses pada saat pendaftaran, pengecekan dokumen maupun wawancara, akan tetapi juga ketepatan waktu penyelesaian dokumen sesuai dengan yang telah dijanjikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam belum memenuhi semua indikator, dikarenakan belum adanya jaminan ketepatan waktu, masih ada pemohon yang menerima layanan melebihi waktu yang telah dijanjikan. Untuk jaminan legalitas, dan kepastian biaya sudah sesuai dengan indikator sebagaimana mestinya.

5) Dimensi Empati (*Emphaty*)

Setiap tindakan atau aktivitas layanan memerlukan kesadaran akan asumsi atau minat bersama dalam subjek terkait layanan. Jika setiap pihak yang berkepentingan berpartisipasi, dan ada rasa empati dalam pelayanan maka proses akan berjalan dengan lancar. Sebagai pelayan publik harus mempunyai rasa empati dan bisa memahami kebutuhan publik, serta menunjukkan kepedulian dan sikap yang ramah. Apabila petugas bisa ramah dan peduli tentu akan meningkatkan hubungan yang baik antara masyarakat sebagai penerima layanan dan juga petugas yang memberikan pelayanan. Pada penelitian ini dimensi *Emphaty* ada beberapa indikator yaitu, memprioritaskan kebutuhan pemohon, melayani dengan, sopan, santun, dan ramah. Tapi tidak semua petugas bisa ramah kepada masyarakat, masih ada petugas yang cuek. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan petugas imigrasi sudah memprioritaskan kebutuhan pemohon, akan tetapi ada indikator yang belum terpenuhi adalah kurang ramahnya petugas dalam merespon pengguna layanan, masih ada keluhan masyarakat yang tidak dilayani dengan ramah. Keramahan adalah salah satu faktor utama dalam memberikan pelayanan, apabila hal ini dilakukan maka akan muncul rasa nyaman bagi pengguna layanan.

3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Pelayanan publik tentu tidak bisa lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Organisasi

Organisasi dalam pelayanan publik sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan publik, hal ini karena organisasi mempunyai kewenangan untuk pengambilan keputusan, pembagian kerja demi kelancaran

proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan Di Kantor imigrasi organisasi sudah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga pengambilan keputusan, dan pembagian kerja sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2) Aparat Pelayan Publik

Pengembangan sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang sangat signifikan bagi kualitas pelayanan publik, kualitas dan kuantitas SDM yang memadai tentu akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, secara kualitas SDM di Kantor Imigrasi sudah cukup baik dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas Imigrasi, namun secara kuantitas masih belum mencukupi sehingga akan lebih baik untuk menambah sumber daya manusianya.

3) Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan yang baik tentu akan mempercepat proses pelayanan, penyusunan sistem pelayanan yang mudah dimengerti oleh pengguna layanan tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan sistem pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi pada dasarnya sudah cukup baik dan jelas, sarana dan prasarana juga cukup baik hanya perlu beberapa perbaikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1) Dimensi Tangible (bukti fisik)

Penilaian kualitas di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik, dikarenakan keluhan

masyarakat mengenai kurangnya lahan parkir, dan masih ada pemohon yang kebingungan untuk mencetak nomor antrian karena tiak langsung diarahkan oleh petugas.

2) Dimensi Reliability (kehandalan)

Hasil penilaian reliability di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, petugas sudah memberikan pelayanan dengan cermat, standar pelayanan sudah sesuai SOP, dan kemampuan petugas sudah ahli dalam mengoperasikan alat bantu.

3) Dimensi Resposiveness (daya tanggap)

Penilaian Responsiveness di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, belum dilakukan dengan maksimal dikarenakan masih ada petugas yang kurang cepat respon untuk memberikan arahan kepada pemohon sehingga masih ada pemohon yang kebingungan saat hendak mengambil nomor antrian.

4) Dimensi Assurance (jaminan)

Hasil penilaian Assurance di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, indikator jaminan legalitas, dan kepastian biaya sudah memenuhi indikator, namun indikator ketepatan waktu belum terpenuhi karena masih ada pemohon yang menerima layanan melebihi waktu yang telah dijanjikan.

5) Dimensi Emphaty (empati)

Penilaian kualitas Emphaty di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, petugas imigrasi sudah memprioritaskan kebutuhan pemohon, akan tetapi ada indikator yang belum terpenuhi adalah kurang ramahnya petugas dalam merespon pengguna layanan, masih ada keluhan masyarakat yang tidak dilayani dengan ramah.

6) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Organisasi sudah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga pengambilan keputusan, dan pembagian kerja sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Secara kualitas SDM di Kantor Imigrasi sudah cukup baik dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas Imigrasi, namun secara kuantitas masih belum mencukupi sehingga akan lebih baik untuk menambah sumber daya manusianya. Sistem pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi pada dasarnya sudah cukup baik dan jelas, sarana dan prasarana juga cukup baik hanya perlu beberapa perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Herdiansyah. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Kanimbatam. (2021). *Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam*.
- Mukarom, Z., & Saebani, B. A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (Mei 2015; B. A Saebani, ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tpi Karawang. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah ...*, 6, 422–428. Retrieved from <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/3894>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi(Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (Edisi Kedu). Yogyakarta: Andi.
- Wilsonotomo, & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Infomasi. *Jikh*, 12, 163–178