

Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Improving the Quality of Travel Mail Services of the Republic of Indonesia at the Class I Immigration Office Especially TPI Ngurah Rai

Dwi Selvita Sari ^{1*}, Putu Putri Prawitasari ²,

¹ Department of Management, Universitas Pendidikan Nasional

² Department of Accounting, Universitas Pendidikan Nasional

Dwiselvita25@gmail.com, putriprawitasari@undiknas.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat yang mana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat yang berkualitas atau yang dapat disebut dengan excellent service adalah melakukan segala upaya untuk menyiapkan atau membantu aparatur pemerintah dalam berbagai bentuk urusan untuk memenuhi kebutuhan maupun harapan masyarakat. Apabila ditelaah dari sumber manusia yang ada, permasalahan dalam pelayanan yang dapat terjadi selalu berkaitan dengan etika pegawai dan kemampuan. Apabila permasalahan ditinjau dari perspektif kelembagaan, permasalahan terdapat pada instansi yang kurang melakukan koordinasi dan berbelit-belit. Pelayanan prima dapat tercapai apabila kualitas dari pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia pelayanan melebihi ekspektasi atau harapan dari pengguna layanan atau penerima layanan. Terdapat berbagai macam pelayanan keimigrasian yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, salah satunya bentuk pemberian pelayanan paspor bagi Warga Negara Indonesia. Meningkatnya permintaan terhadap permohonan paspor bagi Warga Negara Indonesia, maka Direktorat Jenderal Imigrasi harus selalu memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada publik untuk mencegah terjadinya keluhan atau pengaduan dari penerima pelayanan publik. Terdapat 4 (empat) Langkah dan strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan paspor: meningkatkan kompetensi pegawai dalam pelayanan publik, pemenuhan kebutuhan masyarakat, penetapan standar pelayanan serta standar operasional prosedur, dan membangun budaya pelayanan prima.

Kata kunci — -

ABSTRACT

Public services aim to provide satisfaction to the community where these services can be in accordance with the wishes of the community. It can be concluded that quality public service or what can be called excellent service is making every effort to prepare or assist government officials in various forms of affairs to fulfill community needs and expectations. When examined from existing human resources, problems in service that can occur are always related to employee ethics and abilities. If the problems are viewed from an institutional perspective, the problems are in agencies that lack coordination and are convoluted. Excellent service can be achieved if the quality of the service provided by the service provider exceeds the expectations or expectations of service users or service recipients. There are various kinds of services immigration services provided by the Directorate General of Immigration, one of which is the provision of passport services for Indonesian Citizens. The increasing demand for passport applications for Indonesian citizens, the Directorate General of Immigration must always pay attention to the quality of services provided to the public to prevent complaints or complaints from recipients of public services. There are 4 (four) steps and strategies in an effort to improve the quality of passport services: increasing employee competency in public services, meeting community needs, setting service standards and standard operating procedures, and building a culture of excellent service.

Keywords — *public service, service improvement, service quality*

 OPEN ACCESS

© 2023. Dwi Selvita Sari, Putu Putri Prawitasari



Creative Commons
Attribution 4.0 International License

1. Pendahuluan

Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada dalam naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagai organisasi publik memiliki tugas untuk melayani masyarakat atau public services khususnya dalam bidang lalu lintas orang yang masuk atau keluar dari wilayah Indonesia baik dalam rangka kunjungan maupun menetap untuk tinggal sementara, memiliki keharusan untuk mempermudah segala urusan masyarakat, mendahulukan kepentingan masyarakat, serta selalu memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga motto dari Direktorat Jenderal Imigrasi, yaitu “Melayani dengan Tulus”, dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat [1].

Secara langsung maupun tidak langsung, dengan meningkatnya arus lalu lintas masuk atau keluar dari wilayah Indonesia ini menyebabkan permintaan terhadap pelayanan dokumen-dokumen pendukung turut meningkat baik dalam segi kuantitas atau jumlah maupun dari kualitas pelayanan publik itu. Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek dalam fungsi keimigrasian. Fungsi keimigrasian yang dimaksud merupakan suatu bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, serta fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Terdapat berbagai macam pelayanan keimigrasian yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, salah satunya yaitu dalam bentuk pemberian pelayanan paspor bagi Warga Negara Indonesia.

Pada negara yang berkembang ini, mutu pelayanan adalah masalah yang sering muncul. Permintaan pelayanan biasanya jauh melebihi kemampuan untuk memenuhinya, sehingga masalah ini sering dikritik oleh masyarakat atau para penerima layanan. Menurut [2] Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan yang terbentuk dari penilaian pelanggan atas

keunggulan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga dapat memberi pelanggan kesempatan untuk menilai kualitas jasa yang ditentukan berdasarkan karakteristiknya, dan jika pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan pengalaman mereka dengan pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat menggambarkan harapan mengenai seberapa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat.

Berbicara mengenai pelayanan, salah satunya adalah Pelayanan Keimigrasian, salah satu pelayanan publik yang sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, dinas imigrasi berperan dalam wilayah perlintasan perbatasan antar negara bagian. Seperti yang kita ketahui, pihak Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai melapor langsung kepada pihak Imigrasi, dan keberadaan pihak Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai jelas memegang peranan yang sangat penting. Hal di atas tentu menarik untuk dikaji dan ditelaah secara mendalam, khususnya terkait dengan pelayanan pengurusan paspor Republik Indonesia (SPRI) atau surat jalan di Departemen Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

Belakangan ini telah diketahui bahwa kondisi ini disebabkan oleh kurangnya ketegasan dari pegawai, terkadang karena hubungan keluarga yang datang untuk mengurus paspor, sehingga data sering didahulukan daripada proses yang telah diatur. Bahkan ada orang yang tidak ikut mengantri untuk mengurus paspor karena alasan keluarga atau kerabat, yang merupakan faktor lemah petugas pengawas. Pada masa pandemi ini, pemohon paspor menghadapi banyak tantangan dalam melengkapi dokumen yang diperlukan untuk mendapatkan paspor.

2. Target dan Luaran

Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini penulis telah melaksanakan kegiatan wawancara tentang pelayan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Hasil luaran yang diperoleh penulis

adalah dengan wawancara dan diskusi. Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai masih kurang dengan pelayanannya.

Ketercapaian target materi pada kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini cukup baik karena wawancara yang disampaikan sudah disesuaikan dengan kondisi lapangan tempat diadakannya Praktek Kerja Lapangan ini. Keterlibatan ini penting bagi jalannya Praktek Kerja Lapangan agar dapat dipastikan bahwa Praktek Kerja Lapangan ini dapat berjalan dengan baik.

3. Metodologi

Dalam penyuluhan ini dilakukan metode penyuluhan secara langsung (direct communication) melalui wawancara dengan pegawai yang ada. Analisis situasi di wilayah kegiatan terlebih dahulu dilakukan sebelum pelaksanaan sehingga pelaksanaan wawancara dapat disesuaikan dengan waktu luang pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Hal ini dilakukan dengan tujuan efektivitas kegiatan sehingga pegawai kantor tidak terlalu tersita waktunya untuk wawancara ini.

4. Pembahasan

4.1 Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik menurut [3] dalam

bukunya yang berjudul Inovasi Publik, yaitu: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan”. Sedangkan Menurut [4] dalam bukunya “Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)”, merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian dari suatu kualitasnya dapat ditentukan pada saat terjadinya suatu proses pemberian pelayanan public tersebut kepada unsur masyarakat yang dilayani. Berdasarkan pendapat-pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kebutuhan yang tak dapat dipisahkan dari manusia. Maka dari itu pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi harga mutlak yang harus diberikan oleh para pemberi pelayanan.

Menurut [5] dalam artikelnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan ada tiga jenis pelayanannya itu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instan di BUMN atau BUMD.

4.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 [6], Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan (dasar) bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu pelayanan Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan



permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [7]. Berdasarkan pendapat Kotler (2002:83) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Untuk membantu peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan pengurusan paspor yang ada di Kantor imigrasi Kelas I Tanjungpinang , maka disini peneliti menggunakan teori yang

dikemukakan oleh [8] dimana terdapat 5 dimensi ,yaitu :

1. **Tangible (hal-hal yang terlihat)**
2. **Realibility (kehandalan)**
3. **Responsiveness (ketanggapan)**
4. **Assurance (jaminan)**
5. **Empathy (empati)**

7. Kesimpulan

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat yang mana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan keinginan dari masyarakat Apabila

pelayanan publik tidak disertai dengan pemberian informasi secara terbuka kepada publik, maka akan berdampak pada hilangnya kepercayaan individu atau masyarakat kepada penyelenggara publik maupun kepada kualitas pelayanan publik. Terdapat 4 (empat) Langkah dan strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan paspor: meningkatkan kompetensi pegawai dalam pelayanan publik, pemenuhan kebutuhan masyarakat, penetapan standar pelayanan serta standar operasional prosedur, dan membangun budaya pelayanan prima.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih diberikan kepada Rektor Universitas Pendidikan Nasional melalui Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Pendidikan Nasional atas ijin dan pendanaan yang diberikan sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar.

6. Daftar Pustaka

- [1] S. S. Mukrimaa *et al.*, “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PASPOR DALAM KEIMIGRASIAN INDONESIA,” *J. Penelit. Pendidik. Guru Sekol. Dasar*, vol. 6, no. August, p. 128, 2016.
- [2] M. Ibrahim and S. M. Thawil, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 175–182, 2019, doi: 10.36226/jrmb.v4i1.251.
- [3] B. Robert and E. B. Brown, “Inovasi Publik,” no. 1, pp. 1–14, 2004.
- [4] S. S. Mukrimaa *et al.*, “Pelayanan Publik (pelayanan administrasi terpadu kecamatan),” *J. Penelit. Pendidik. Guru Sekol. Dasar*, vol. 6, no. August, p. 128, 2016.
- [5] P. Bachtiar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap



Kepuasan Pasien pada Puskesmas Wuluhan,” *J. Penelit. dan Pengabd. Kpd. Masy.* ..., vol. 1, no. 3, pp. 1–16, 2017, [Online]. Available: <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/view/232%0Ahttps://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/download/232/110>

- [6] MENPAN, “Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pengamanan Obyek Vital Nasional,” no. 1, pp. 1–14, 2004.
- [7] R. C. Kurniawan, “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah,” *FIAT JUSTISIA Jurnal Ilmu Huk.*, vol. 10, no. 3, pp. 569–586, 2017, doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.
- [8] A. Along, “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak,” *J. Ilm. Adm. Publik*, vol. 006, no. 01, pp. 94–99, 2020, doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11.

