

KUALITAS PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURABAYA SETELAH DITERAPKANNYA SISTEM ANTREAN PASPOR ONLINE

Rakhmad Budiyanto

Teguh Santoso

Adi Soesiantoro

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail : rakhmad_budi88@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan setelah diterapkannya sistem antrean paspor online, (2) faktor pendukung dan penghambat keberhasilan sistem antrean paspor online. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball dengan menggunakan teknik triangulasi. Obyek penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan setelah diterapkannya sistem antrian paspor online adalah sudah diterapkannya dimensi tangible, reliabiliti, responsiveness, assurance, dan empathy beserta indikator-indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat yaitu kecepatan pelayanan dan ketidakramahan pegawai dalam melayani pemohon paspor. (2) faktor pendukung antrean paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya adalah infrastruktur, sumber daya manusia, dan ketertiban masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sistem, jumlah kuota antrean dan kurang meratanya sosialisasi di semua rentang usia.

Kata kunci : kualitas pelayanan publik, pelayanan publik, inovasi pelayanan

Abstrack

The study aims to determine (1) service quality after the implementation of the online passport queue system, (2) supporting factors and obstacles to success of the online passport queue system. This research methode is descriptive with qualitative approach. Data collection is done with observation, interview and documentation techniques. Sampling of data sources is done by purposive and snowball by using techniques triangulasi. The object of research is Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. The result of the study show (1) sevice quality has been implemented online passport queu system is the dimension applied tangibel, reliability, resposiviness, assurance, and empathy along with indicators, but there are a number of indicators that have note gone according to the wishes of the society

that is the speed of service and employee unfriendliness in serving passport applicant. (2) factors supporting online passport queues at Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya is infrastructure, human resources, and public order. While the inhibiting factor is system, quota number queuing, and less prevalent socialization in all age ranges.

Keywords : *quality of public services, public service, service innovation*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tuntutan masyarakat akan penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) selama kurang lebih lima tahun belakangan ini sangat gencar, selain itu kita sudah memasuki era yang semua serba canggih dan serba cepat sehingga tidak salah jika pemerintah kemudian melaksanakan kebijakan yang strategis untuk mewujudkan hal tersebut, salah satu langkah strategis yang dimaksudkan adalah, melalui penyelenggaraan pelayanan public yang berkualitas berbasis teknologi serta memuaskan masyarakat.

Meskipun sudah berbasis teknologi yang sangat canggih akan tetapi pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak kelemahannya sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut data laporan Ombudsman tahun 2017 adalah adanya maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446 laporan melalui Ombudsman RI dan Tim Penerima Verifikasi Laporan. Selain Laporan atau Pengaduan masyarakat Ombudsman RI juga menindaklanjuti tembusan surat pengaduan sebanyak 1.112 meningkat dari

tahun 2016 yaitu sebanyak 10.476.(laporan tahunan ombudsman 2017)

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi jadi kaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajiban oleh karena itu harapan untuk bisa mewujudkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai di gantungkan kepada organisasi pemerintah serta adanya teknologi informasi yang kian maju adalah aspek penting yang akan dituju pemerintah agar terwujudnya e-government.

Kemajuan transportasi dan teknologi membantu untuk bepergian ke mana saja dengan mudah. Sekarang memesan tiket pesawat bisa kapanpun dan di mana saja. Untuk bepergian ke luar negeri, hal yang harus dipikirkan pertama kali bukan hanya soal dana dan tiket pesawat saja, Kita juga harus membuat paspor sebelum berangkat. Paspor adalah dokumen resmi yang dapat digunakan sebagai identitas pengenalan ketika berada di luar negeri. Buku kecil tersebut akan memuat informasi seperti negara asal pemegang

paspor, nama lengkap, foto, tanda tangan, tempat & tanggal lahir, dan informasi penting lainnya yang diperlukan ketika ingin masuk ke suatu negara selain Indonesia. Tanpa paspor, tidak akan dibolehkan melewati imigrasi keberangkatan maupun kedatangan di bandara. Kalau sudah begini, bepergian ke luar negeri pun menjadi mustahil. Untuk itulah, membuat paspor menjadi hal yang sangat penting.

Jumlah pemohon paspor yang tinggi dan jika tidak diiringi dengan sistem ataupun aparatur pegawai yang memadai maka akan menjadikan permasalahan lain. Permasalahan lain yang muncul dalam pelayanan publik khususnya di Kantor Imigrasi seperti pungutan liar (pungli) hingga calo. Untuk mengatasi beban kerja yang tinggi karena banyaknya jumlah pemohon penerbitan surat perjalanan Republik Indonesia (SPRI)/ paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya maka muncul inovasi pelayanan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya telah melakukan terobosan baru terkait dengan pemberian jasa pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai inovasi. Dan salah satu bentuk inovasi terbarunya dalam pelayanan pembuatan paspor yaitu melalui sistem pelayanan penerbitan paspor yang dilakukan secara online. Yang dimaksud online disini yaitu pengambilan nomor

antrean, kita masih tetap datang membawa berkas yang diperlukan untuk wawancara dan pengambilan data biometrik.

Sistem pelayanan antrean paspor secara online adalah terobosan baru Direktorat Jendral Imigrasi dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM RI berupa pembuatan paspor dengan cara mengambil nomor antrian secara online. Terobosan ini dilatar belakangi oleh tingginya pemohon paspor tiap harinya yang datang ke Kantor Imigrasi, adanya praktik percaloan, panjangnya antrian di kantor layanan, profesionalisme petugas Imigrasi, lahan parkir, dan rendahnya kepastian layanan.

Pembentukan antrean paspor secara online merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Keimigrasian dalam mengatasi tingginya kebutuhan pelayanan paspor. Akan tetapi, kenyataan yang ada masih banyak berbagai permasalahan paspor di berbagai daerah termasuk pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya.

Pelayanan paspor terutama secara online menjadi isu yang menarik untuk diteliti, hal tersebut dikarenakan pada proses pelayanan paspor yang masih banyak berbagai permasalahan seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Permasalahan pelayanan paspor tersebut tidak hanya dirasakan pada satu atau dua Kantor Imigrasi namun hampir pada seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Pada

penelitian ini dipilih lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Dimana, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya yang berada di Ibukota Provinsi yang statusnya dinaikkan kelasnya dari Kelas I menjadi Kelas I Khusus sejak tanggal 10 Mei 2006 berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No: M.01-PR.07.04 tahun 2006. Hal tersebut tentu saja membuat peningkatan beban kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlebih Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya merupakan Kantor Imigrasi yang terletak di Ibukota Provinsi membuat mereka dihadapkan dengan banyaknya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan keimigrasian. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya sendiri meliputi Kota Surabaya dengan 21 kecamatan, Kabupaten Sidoarjo yang terdiri dari 17 kecamatan, Kota Mojokerto yang terdiri dari 2 kecamatan, Kabupaten Mojokerto yang meliputi 17 kecamatan serta Kabupaten Jombang meliputi 19 kecamatan. Wilayah kerja tersebut belum termasuk dengan pemohon yang berasal dari daerah lain yang menginginkan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan antrean

paspor secara online di kantor Imigrasi kelas I khusus TPI surabaya?

2. Faktor apa saja yang mendorong dan menghambat keberhasilan dalam inovasi antrean paspor secara online?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan setelah adanya sistem antrean paspor secara online di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat keberhasilan inovasi antrean paspor secara online di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya.

Manfaat Penelitian

Bagi Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai antrean paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

Bagi Praktisi

1. Bagi mahasiswa

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik sehingga dapat menambah profesionalisme sebagai bekal untuk terjun ke masyarakat.

2. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai masukan atau evaluasi

dalam melaksanakan dan menciptakan pelayanan yang bersinergi dengan pemerintah, dalam hal ini adalah inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Surabaya.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Teori

Teori Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Moenir, A.S (2008) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka

memenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Teori Kualitas Pelayanan

Ratminto dan Atik, (2005) berpendapat bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen. Kemudian Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Teori Inovasi

Menurut Suryani S global (2012), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Teori e-Government

Dalam buku E-Government In Action (2005:5) menguraikan E-Government adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada sekelompok masyarakat yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakat;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparansi;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik yang efektif dan efisien;

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini adalah deskriptif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menelaah informasi yang telah didapatkan dan medeskripsikan melalui mempersiapkan intrumen data, pengumpulan data, klasifikasi data, analisis data, penarikan kesimpulan.

Tempat penelitian ini berada di Jalan Raya Juanda KM. 3-4 Sedati, Sidoarjo pada Kantor Imigrasi Khusus Kelas I TPI Surabaya.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi tempat penelitian

Sejak tanggal 10 Mei 2006, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya termasuk salah satu Kantor Imigrasi yang ditingkatkan kelasnya dari Kelas I menjadi Kelas I Khusus berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01-PR.07.04 Tahun 2006. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya adalah Kantor Unit

Pelaksanaan Teknis Keimigrasian berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor dengan jabatan Struktural setingkat Eselon II b. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya terdiri dari Kantor Imigrasi di Jalan Raya Juanda KM. 3-4 Sedati, Sidoarjo dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) di Bandar Udara Juanda Surabaya. Wilayah kerja Kantor Imigrasi meliputi Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, Kota Mojokerto, dan Kabupaten Mojokerto.

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya



Sumber : surabaya.imigrasi.go.id

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang

mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

Pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya sudah menerapkan dimensi *tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kemudahan informasi yang didapat pemohon paspor, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kecepatan dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya dalam indikator ini belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti masih ada paspor yang jadi lebih dari tiga hari, padahal syarat-syaratnya sudah lengkap.

Kecepatan pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus menepati janjinya, seperti contohnya tiga hari kerja paspor sudah terbit. Kalaupun lebih dari tiga hari kerja maka perlu adanya kejelasan agar pengguna layanan tidak kebingungan.

Dimensi *reliability* (kehandalan)

Pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian pelayanan publik yang sudah berjalan dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dalam dimensi ini antara lain standart pelayanan antrean paspor

online, kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan. Dalam hal ini semua indikator sudah terpenuhi menurut masyarakat pelayanan di kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya sudah jelas standart pelayanannya karena sudah ada SOP yang berlaku selain itu kecermatan pegawai dalam melayani juga sangat baik, kemudian kemampuan semua pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan juga sudah sangat baik karena hampir semua pegawai menguasai semua alat sehingga bisa digantikan kalau sedang ada keperluan.

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian yang sudah sesuai menurut masyarakat adalah kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu pegawai dalam melakukan pelayanan, dan juga semua keluhan pelanggan direspon dengan pegawai.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong

keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Dimensi Assurance (Ketanggapan)

Pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi Emphaty (Empati)

Pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta

menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa petugas layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan permohonan paspor. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai kantor imigrasi. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Faktor pendorong keberhasilan penyelenggaraan sistem antrian online ini adalah infrastruktur yang sudah banyak selain banyak perawatan rutin juga

terus dilakukan untuk menjaga infrastruktur tetap prima, kemudian dari segi sumberdayanya sudah menguasai semua alat:alat yang digunakan untuk pelayanan, dan juga masyarakat sebagai sasarannya sudah sangat tertib dalam melakukan antrian paspor seara online, beda dengan dulu masih sering melakukan permohonan fiktif yang membuat sistem terganggu. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan sesuai yang diharapkan, banyak sekali faktor yang menghambat keberhasilan suatu pelayanan diantaranya adalah sistem yang sering eror, sistem adalah hal yang sangat penting dalam proses pelayanan ini, ketika sistem mengalami eror semua pekerjaan akan terganggu dan akibatnya akan berakibat pada penurunan kualitas pelayanan. Yang kedua adalah faktor jumlah kuota antrean paspor perhari, banyak sekali masyarakat yang mengeluh akan hal ini. Banyak masyarakat yang ssetiap hari mencoba dan tidak mendapatkan kuota antrean dan juga tidak sedikit dari mereka adalah pekerja yang tidak bisa izin mendadak hanya untuk mengurus paspor. Masalah itu akan berujung pada praktek calo, tidak sedikit calo menawarkan diri di sosial media menawarkan jasa kemudahan membuat paspor, bukanya tujuan dibentuknya sistem antrean online adalah mengurangi praktek percaloan dan mengurangi praktek suap atau gratifikasi. Selain itu faktor penghambat lainnya adalah

masih kurangnya sosialisasi, banyak masyarakat yang masih kebingungan dalam mengakses informasi, terutama lansia. Jadi sosialisasi kurang bisa merata ke semua rentang usia dan lapisan masyarakat. Kurangnya sosialisasi ini akan berakibat kepada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat karna masyarakat dibuat bingung oleh prosedur yang tidak diketahui.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu : Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.
 - a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator kemudahan informasi, kemudahan pelayanan dan kecepatan pelayanan sudah di terapkan dan sudah banyak dirasakan oleh masyarakat. Tetapi masih ada indikator yang masih belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kemudahan informasi pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi terutama ketika terjadi masalah dalam penerbitan paspor.
 - b. Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator standart pelayanan yang jelas terbukti dengan adanya SOP, kecermatan pegawai

- dalam melayani terbukti sangat minim terjadi kesalahan pegawai dalam melayani dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu juga sudah berjalan dengan baik.
- c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator yang meliputi indikator pelayanan yang cepat dan tepat dan juga keluhan masyarakat direspon dengan baik. Penilaian yang sudah sesuai menurut masyarakat adalah semua indikator yaitu kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu pegawai dalam melakukan pelayanan, dan juga semua keluhan pelanggan direspon dengan pegawai.
 - d. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.
 - e. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator pegawai melayani dengan sopan santun, tidak diskriminatif, dan melayani serta menghargai setiap pengguna layanan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani

- pemohon paspor.
2. Faktor pendorong pelaksanaan sistem antrean online yaitu infrastruktur yang sudah memadai, pegawai Kantor Imigrasi sudah menguasai alat-alat pendukung pelayanan, dan ketertiban masyarakat dalam menggunakan sistem antrean paspor online, dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya adalah sistem yang masih sering mengalami kendala, jumlah kuota antrean per hari, dan kurang meratanya sosialisasi di semua rentang usia.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya perlu menginformasikan dengan jelas dan tepat sasaran jika terjadi masalah dalam penerbitan paspor melalui whatsapp, pesan singkat, dsb, agar pemohon paspor tidak mendapatkan berita yang simpang siur.
2. Keramahan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya perlu meningkatkan kesadaran akan budaya menyapa dan senyum terutama pegawai yang berhubungan langsung dengan pemohon paspor, selain itu juga perlu diadakan apel untuk memberikan motivasi dan semangat agar pegawai kantor imigrasi lebih sadar akan budaya sopan, senyum dan menyapa.
3. Untuk masalah sistem yang sering terjadi gangguan, perlu dilakukannya upgrade sistem

agar menjadi lebih baik secara terus menerus dan juga mencari SDM yang sangat ahli di bidang tersebut guna meminimalisir terjadinya sistem eror.

4. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya tidak hanya melayani satu atau dua kota saja tetapi banyak kota-kota besar di sekitar Surabaya seperti Sidoarjo, Mojokerto, dan Jombang jadi perlu adanya

penambahan kuota perharinya, agar bisa menampung pemohon lebih banyak lagi setiap harinya.

5. Perlu juga sosialisasi di tingkatkan terutama sosialisasi kepada lansia seperti contohnya mendatangkan narasumber dari imigrasi ketika ada acara arisan, sosialisasi lewat radio, televisi dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Ariyani, JP dan Sevenpri C. (2013). Analisis Pengaruh Layanan Paspor Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 05 Nomor 02.

Firdausy, Attina. (2018). Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 1-10.

Burhanudin, Afid. (2013). Perbedaan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Dikutip Dari Afiburhanudin.wordpress.com (diakses pada tanggal 6 Juli 2019).

Firmanda, Galang. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Di Mall Maspion Square Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(5), 1-13.

Paat, Hizkia. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Motoling). *Jurnal Politik*, 3(1), 1-11.

Sukma, Ardi. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Krembung. Proposal.

Widyastuti, M dan Irawati. (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 1- 20.

Wicaksono, (2014). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 01 Nomor 02