



Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Dela Wulandari^{1*}, Afiah², Muhammad Saiful Anam³

¹ Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
¹Delawulan0207@gmail.com ² Viamangbws@gmail.com ³Anam.edu17@gmail.com

Info Artikel	Abstrak
Masuk: 15 Februari 2024 Diterima: 20 Februari 2024 Diterbitkan: 25 Februari 2024 Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Standar Pelayanan Pelayanan paspor	Penelitian ini mengkaji standar pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember tentang prosedur pengajuan paspor, dengan menekankan efisiensi waktu dan biaya pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember telah mencapai standar pelayanan dengan waktu pengerjaan maksimal 4 hari kerja, serta melakukan inovasi untuk mempercepat pengurusan paspor menjadi 1 hari. Pemohon wajib menanggung biaya yang ditetapkan oleh kantor imigrasi kelas I TPI Jember untuk permohonan paspornya, karena paspor sangat penting untuk perjalanan internasional. Hambatan terbesar dalam proses pelayanan adalah kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kelengkapan dokumen yang diperlukan, padahal sarana, prasarana, dan personel yang kompeten telah memadai. Kajian ini menawarkan analisis mendalam mengenai operasionalisasi proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Studi tambahan dapat menyelidiki metode yang berhasil untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan menilai dampak peningkatan percepatan paspor terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

PENDAHULUAN

Dokumen Perjalanan Indonesia (SPRI) atau Paspor Republik adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk perjalanan internasional. Paspor mencakup informasi biografi pemegangnya, seperti foto, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, dan fakta pengenalan lainnya. Paspor diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Dokumen Perjalanan. Dokumen perjalanan Indonesia terdiri dari Paspor dan Surat Perjalanan Serupa Paspor (SPLP). Paspor diklasifikasikan menjadi paspor diplomatik, dinas, dan biasa. SPLP merupakan dokumen pengganti paspor yang berlaku bagi WNI yang berada di luar Indonesia. Permohonan Paspor dan SPLP diajukan kepada pejabat yang ditunjuk mewakili Republik Indonesia di luar negeri atau kepada Pejabat Imigrasi yang berwenang bagi penduduk Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia.

Kantor Imigrasi didirikan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk memberikan layanan imigrasi kepada masyarakat dan menangani berbagai persyaratan terkait imigrasi. Selain memberikan pelayanan, Kantor Imigrasi berfungsi sebagai badan teknis yang bertanggung jawab melaksanakan tugas keimigrasian, termasuk penerbitan paspor. Pelayanan publik, seperti imigrasi, harus berkembang agar selaras dengan tren saat ini dan secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan imigrasi harus selaras dengan kemajuan dan kebutuhan masyarakat.

Saat ini, memperoleh paspor menjadi lebih mudah karena kemajuan teknologi. Beberapa orang mungkin tidak memahami proses pengajuan paspor dan mungkin salah mengira bahwa proses tersebut dilakukan dengan cara tradisional. Kemajuan teknologi sangat penting di zaman sekarang dan terkait erat dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap penemuan dirancang untuk menawarkan hasil yang bermanfaat bagi keberadaan manusia, serta untuk meningkatkan kenyamanan dan memperkenalkan metode baru untuk melakukan berbagai tugas. Kemajuan teknologi dalam satu dekade terakhir telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat.

Layanan Eazy Passport mulai populer di kalangan warga Jember dan sekitarnya. Setidaknya 50 orang pemohon paspor dapat memanfaatkan layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, Kanwil Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur tanpa perlu datang ke kantor. Sebaliknya, petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember Kanwil Kemenkumham Jawa Timur akan mendatangi lokasi yang disebutkan pemohon. Erdiansyah SH. MM., Kepala Kantor Imigrasi kelas I TPI Jember, menyebutkan layanan paspor tidak hanya tersedia di kantornya di Jalan Panjaitan Jember tetapi juga di instansi lain yang bekerja sama.

“Pelayanan kami tidak hanya tersedia di kantor tetapi juga dapat dilakukan di instansi lain dalam jumlah besar melalui program Ditjen Imigrasi yang dikenal dengan nama Eazy Passport,” jelasnya.

Selain inovasi Eazy Passport, juga terdapat inovasi layanan registrasi paspor di kantor imigrasi menggunakan aplikasi M-Paspor. Aplikasi ini dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi sistem layanan paspor. Sistem M-paspor bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan mempercepat pemrosesan paspor dan mengurangi antrian, memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Tugas utama Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember adalah mengawasi dan mengendalikan pergerakan orang yang masuk atau keluar negara. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember berfungsi sebagai tempat masuk dan keluarnya orang pribadi yang melakukan perjalanan dari dan ke Negara Republik Indonesia. Peran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember sangatlah penting, dan untuk meningkatkan pelayanannya, setiap unit pengurusan paspor perlu ditingkatkan kualitasnya secara optimal dengan berlandaskan landasan baik yang sudah ada. Namun demikian, masyarakat umum masih belum terbiasa atau kurang memahami teknik pengurusan paspor secara mandiri ini karena dianggap ambigu dan menimbulkan ketidakpastian. Ketidakpastian pemohon terutama berasal dari kurangnya pengetahuan tentang proses tindak lanjut yang diperlukan untuk setiap tahapan atau proses yang terlibat dalam memperoleh paspor. Dokumentasi visual atau tertulis mengenai prosedur pemrosesan paspor saat ini mungkin tidak selalu terlihat, dan meskipun demikian, komunitas pengelola paspor mungkin tidak memahaminya karena adanya variasi dalam penerapan prosedur tersebut dalam praktiknya. Website Kantor Imigrasi menyediakan informasi mengenai pengurusan paspor, termasuk syarat-syarat yang diperlukan untuk permohonan paspor.

Individu dapat meninjau persyaratan yang ditentukan di situs web sebelum mengunjungi Kantor Imigrasi untuk memastikan mereka memiliki semua dokumen yang relevan dan mencegah file hilang. Penelitian ini mencoba menetapkan dan menganalisis standar pelayanan terkait kejadian tersebut. Pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

METODE

Penelitian ini menggunakan gaya penelitian kualitatif yang berfokus pada deskripsi. Saryono (2010) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai metode yang digunakan untuk menyelidiki, mengungkap, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau dimensi pengaruh sosial yang tidak mudah dipahami, diukur, atau digambarkan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Dalam penelitian ini, peneliti memenuhi banyak tugas termasuk perencanaan, pelaksana, pengumpul data, penganalisis, interpretasi data, dan pada akhirnya, pelapor temuan penelitian. Peneliti mengumpulkan data dengan cara observasi dan melakukan wawancara untuk pengumpulan data. Pendekatan analisis data menggunakan paradigma Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga kegiatan utama: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Manajemen Pelayanan

Para ahli memiliki interpretasi yang beragam mengenai manajemen pelayanan. Menurut Moenir (2002), pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga untuk memberi manfaat bagi sebagian besar masyarakat. Manullang (1985) mendefinisikan manajemen sebagai praktik perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengaturan sumber daya, yang menggabungkan seni dan ilmu pengetahuan. Manajemen pelayanan publik adalah penerapan prinsip-prinsip ilmiah dan artistik untuk mengembangkan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan.

Pengelolaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi melibatkan penerapan prinsip-prinsip ilmiah dan artistik untuk meningkatkan efisiensi dalam mengatur struktur, prosedur, dan sistem pelayanan. Kantor Imigrasi harus mengeluarkan standar layanan yang menguraikan dasar hukum, persyaratan, sistem, prosedur, durasi pemrosesan, biaya, layanan yang diberikan, fasilitas, keahlian staf, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, kontribusi, tingkat tenaga kerja, jaminan waktu melalui jaminan layanan, keamanan tindakan, dan evaluasi staf. Informasi harus transparan dan terorganisir dengan baik untuk menjamin kemudahan akses dan pemahaman oleh masyarakat. Kantor Imigrasi menawarkan layanan paspor satu hari yang dipercepat dengan biaya Rp 1.000.000, di luar harga paspor reguler.

1. Prosedur pembuatan paspor

Proses pengurusan paspor SPRI diatur dengan Peraturan Nomor 8 Tahun 2014 yang diterbitkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, khusus tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Permohonan paspor dapat diajukan di Kantor Imigrasi baik secara manual maupun elektronik, dengan disertai dokumen-dokumen yang diperlukan, antara lain:

1. Penduduk Indonesia yang berdomisili di Indonesia wajib meminta paspor kepada Menteri yang ditunjuk atau Pejabat Imigrasi di Kantor Imigrasi setempat. Mereka harus mengisi formulir permohonan dan menyerahkan dokumen yang diperlukan, seperti kartu identitas penduduk atau surat yang masih berlaku. Informasi pindah ke negara lain, kartu keluarga, akta kelahiran, akta nikah, dan ijazah.
2. Sertifikat Kewarganegaraan Indonesia diberikan kepada orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui naturalisasi atau dengan menyatakan pilihan kewarganegaraannya sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

3. Orang yang melakukan perubahan nama memerlukan surat penetapan perubahan nama dari pejabat yang berwenang, sedangkan orang yang mempunyai paspor biasa harus menunjukkan paspor lamanya.

Setelah memenuhi persyaratan, pemohon dapat memperoleh nomor antrian elektronik atau manual di Kantor Imigrasi sesuai tahapan prosedur. Petugas loket selanjutnya akan memanggil permintaan tersebut sesuai dengan nomor antrian. Permohonan SPRI diserahkan kepada petugas loket di Kantor Imigrasi, yang selanjutnya menerima dan mengesahkan persyaratan asli yang diberikan oleh pemohon. Jika staf loket menemukan bahwa informasi biodata sesuai dengan daftar pencegahan, mereka akan menolak permohonan dan memberikan bukti penolakan sesuai pedoman peraturan. Petugas loket memberikan tanda terima kepada pelamar yang memenuhi kriteria.

Langkah selanjutnya melibatkan pengambilan gambar wajah dan sidik jari, yaitu:

- a) a) Pemohon harus hadir pada saat sesi foto wajah dan sidik jari;
- b) b) Petugas imigrasi mengambil wajah dan sidik jari pemohon dengan menggunakan nomor antrian yang telah ditetapkan;
- c) c) Petugas Imigrasi memotret wajah pemohon langsung menghadap lensa kamera;
- d) d) Petugas imigrasi mengumpulkan data biometrik, seperti sidik jari pemohon;
- e) e) Petugas Imigrasi mencatat setiap kejanggalan pada sidik jari pemohon dan jika sistem gagal mendeteksinya setelah beberapa kali percobaan.
- f) Melakukan wawancara untuk mengotentikasi keakuratan dan integritas informasi pelamar.
- g) g) Pelamar wajib menunjukkan dokumen asli selama prosedur wawancara.
- h) Petugas wawancara akan memeriksa kelengkapan kertas asli dan memaparkan temuannya pada bagian catatan petugas dan pada formulir yang diberikan.
- i) Pewawancara wajib memberikan rincian alamat lengkap (Kabupaten, Kota/Kabupaten, Provinsi) dan informasi kontak tambahan jika diperlukan, beserta alamat yang tertera di KTP.
- j) Petugas wawancara membuat biodata pelamar yang selanjutnya ditandatangani oleh pelamar beserta formulir SPRI.
- k) Petugas dapat menghentikan sementara wawancara jika hasil penelitian menimbulkan ketidakpastian terhadap identitas pelamar. Jika penyelidikan lebih lanjut memvalidasi pelanggaran imigrasi, permohonan dapat ditolak dan catatan akan dibuat di arsip petugas.

Langkah selanjutnya melibatkan identifikasi foto wajah dan sidik jari.

- (a) Petugas wawancara mengirimkan gambar wajah, sidik jari, dan tanda pengenalan pribadi ke Pusat Data Imigrasi (Pusdakim) untuk diverifikasi;
- (b) Sistem identifikasi di Pusdakim segera merespon Kantor Imigrasi dengan persetujuan atau instruksi untuk langkah-langkah tambahan;
- (c) Apabila ditemukan adanya duplikasi pada saat proses foto wajah dan identifikasi sidik jari, Kepala Kantor Imigrasi atau pejabat yang berwenang melakukan pemeriksaan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan dan Berita Acara Pendapat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setelah menyelesaikan prosedur di atas, langkah selanjutnya adalah mengaktifkan pembayaran dengan memberikan kode billing kepada pemohon pembayaran di PT.POS dan Bank Persepsi. Opsi pembayaran dan biaya penerbitan paspor normal mematuhi batasan hukum. Biaya pemohon untuk permohonan paspor biasa, setelah diserahkan ke Kas Negara, tidak dapat dikembalikan.

Tahap selanjutnya adalah pencetakan SPRI. Pejabat yang berwenang mencetak halaman biodata pemohon dan halaman catatan dinas, melakukan verifikasi jika diperlukan, dan meminta persetujuan identifikasi gambar wajah dan sidik jari kepada Pusdakim. Terakhir, petugas menempelkan lapisan plastik film pada blanko SPRI. Petugas yang berwenang melakukan pengujian mutu untuk pencetakan dan laminating. Jika ditemukan masalah produksi, blanko SPRI akan diganti secara gratis.

Perubahan informasi pemegang SPRI, termasuk tempat tinggal, nama, atau pekerjaan, dapat dilakukan di Kantor Imigrasi atau Subdirektorat Dokumen Perjalanan mana pun dengan mengikuti prosedur dan langkah tertentu.

- (a) Pengajuan permohonan;
- (b) Persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi; Dan
- (c) Modifikasi pencetakan. Datanya terletak di halaman login.

Apabila tidak ada perubahan, langkah terakhir adalah penandatanganan SPRI oleh pejabat yang ditunjuk, seperti Kepala Seksi atau pejabat yang berwenang di Bagian Lalu Lintas dan Status Keimigrasian atau Seksi Lalu Lintas Keimigrasian. Setelah SPRI ditandatangani, SPRI diserahkan kepada petugas untuk distempel secara resmi sebelum diserahkan kepada petugas loket.

Individu yang memenuhi syarat untuk memiliki hubungan keluarga yang sah dapat memperoleh paspor standar yang telah dibuat sebelumnya dengan menunjukkan bukti pembayaran dan tanda pengenalan yang dapat diterima. Selain itu, fotokopi kartu keluarga dan kartu identitas pemohon harus disediakan. Sah, atau jika orang lain tidak memiliki hubungan kekeluargaan yang sah dengan permohonan dengan menunjukkan bukti pembayaran, surat kuasa, dan identitas yang sah dari wakilnya. Paspor perlu dicatat dalam log penyerahan paspor dan ditandatangani oleh pemohon atau penerima sebagai bukti penerimaannya di bagian penerimaan SPRI.

Gambar 1
Tata cara pembuatan paspor



Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, 2024

Standar Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Penyedia layanan publik harus menciptakan dan membuat standar pelayanan publik untuk menjamin keseragaman dan ketidakberpihakan layanan yang ditawarkan kepada pengguna. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penelitian kualitas pelayanan. Penyedia memberikan komitmen dan janji kepada masyarakat tentang pemberian layanan yang berkualitas tinggi, cepat, mudah digunakan, hemat biaya, dan terukur (Irawan, 2018a). Pemberian layanan harus mematuhi standar layanan yang ditentukan baik bagi penyedia maupun penerima layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mensyaratkan bahwa pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat harus memenuhi kriteria tertentu, seperti landasan hukum, persyaratan, sistem, proses, jadwal, biaya, pilihan layanan, fasilitas, keterampilan staf, pengawasan internal, penanganan pengaduan, sistem umpan balik, kapasitas tenaga kerja, jaminan layanan, protokol keamanan, dan penilaian kinerja.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember seringkali memenuhi standar pelayanan dan berkualitas. Berbagai kemajuan telah diterapkan, seperti M-Paspor. Dimana calon kandidat dapat mengakses formulir aplikasi. Selanjutnya scan berkas lalu menuju Kantor Imigrasi untuk wawancara dan foto biometrik. Tujuan Kantor Imigrasi adalah untuk menawarkan layanan ini kepada publik untuk menyederhanakan dan meningkatkan proses aplikasi bagi pelamar. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Pengabdian masyarakat menekankan pada pemberian dukungan yang luar biasa dan berdasarkan minat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember berupaya menjaga kemasyarakatan, kejujuran, daya tanggap, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam tanggung jawabnya. Setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember bertanggung jawab dalam melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember menetapkan kriteria pelayanan penerbitan paspor berdasarkan enam dimensi yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 yaitu tata cara pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas penyedia.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah serangkaian tindakan, tugas, prosedur, keputusan, perhitungan, dan proses. Dilakukan dengan menyelesaikan serangkaian tugas untuk mencapai tujuan tertentu. Peneliti melakukan wawancara dan menentukan bahwa prosedur pelayanan di kantor imigrasi saat ini dinilai memuaskan. Petugas Kantor Imigrasi yang membantu pemohon, khususnya dalam penerbitan paspor, sudah mahir. Mengikuti Standar Prosedur Operasional yang ditetapkan oleh Direktorat Imigrasi.

Layanan paspor di Jember memberikan informasi yang transparan mengenai persyaratan, biaya, waktu pemrosesan, metode pelayanan, serta hak dan tanggung jawab penyedia layanan dan pengguna untuk memastikan kemudahan akses dan pemahaman bagi pemohon. Kefasihan dan keterbukaan ditunjukkan melalui penyelesaian prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan oleh tingginya transparansi yang terkait dengan penawaran layanan (Irawan, 2018b).

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pelayanan publik yang meliputi terpenuhinya persyaratan teknis dan administratif sampai selesainya prosedur pelayanan. Wawancara peneliti menunjukkan bahwa waktu pemrosesan paspor sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Menurut undang-undang, paspor harus disiapkan dalam waktu 4 hari kerja sejak tanggal pendaftaran. Pelamar menghadapi permasalahan

dokumen yang tidak lengkap, data yang tidak konsisten, dan berbagai permasalahan di dalam instansi seperti masalah pencetakan paspor, pemadaman listrik, dan malfungsi sistem jaringan. Gangguan menyebabkan pihak Imigrasi memberikan informasi kelengkapan paspor secara spesifik.

3. Biaya Pelayanan waktu

Biaya layanan harus dibebankan secara wajar dan rinci, dengan mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang relevan (Rina Pahlawati: 2015). Berdasarkan kajian para akademisi, biaya pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember kepada pelamar dinilai memuaskan. Pemohon (masyarakat) berkomitmen untuk mematuhi ketentuan Kantor Imigrasi dan tidak akan mengenakan biaya tambahan apapun di atas biaya pembuatan paspor.

Kantor Imigrasi menawarkan layanan paspor penting bagi pemohon, memastikan bahwa biaya dapat ditanggung karena paspor sangat penting untuk perjalanan internasional. Standar pelayanan publik harus mencakup biaya layanan, dengan menjelaskan bahwa memperoleh paspor baru setebal 48 halaman atau memperbarui paspor memerlukan biaya 350.000 tanpa biaya tambahan bagi pemohon atau orang lain. disebut sebagai makelar atau terlibat dalam kegiatan pemerasan ilegal.

4. Produk Pelayanan

Pelayanan suatu organisasi dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik jika mengarah pada penciptaan barang publik, pelayanan publik, atau pelayanan administrasi. Produk pelayanan merupakan salah satu komponen standar pelayanan publik. Hasil layanan akan ditentukan oleh kondisi yang telah ditetapkan sebelumnya. Produk jasa memerlukan pemahaman yang mendalam sehingga memerlukan interaksi dengan masyarakat (Wilsonotomo & Bagas Hidayat Putra: 2018).

Peneliti menanyai petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dan menemukan bahwa kantor tersebut menyediakan layanan seperti tiket lintas batas bagi penduduk perbatasan dan izin tinggal imigrasi bagi orang asing. Penelitian ini dipusatkan pada pembuatan paspor konvensional.

Peneliti mewawancarai petugas layanan dan menentukan bahwa paspor biasa setebal 48 halaman yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember memiliki kualitas yang baik.

5. Sarana dan prasarana

Kantor adalah serangkaian peralatan kantor yang diciptakan untuk meningkatkan efektivitas kegiatan kantor guna mencapai tujuan organisasi. Penelitian pada bagian ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi berkualitas. Mulai dari tempat parkir hingga sarana dan prasarana di area pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Menilai kompetensi penyedia layanan dengan mengevaluasi pengetahuan, keahlian, kemampuan, sikap, dan perilaku mereka. Penyedia layanan publik menganut pola yang sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya (Irawan & Faturahman, 2019). Temuan penelitian dari wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa petugas yang memberikan pelayanan paspor kepada pemohon secara konsisten menunjukkan keramahan dan kesopanan selama proses berlangsung. Setiap polisi beroperasi sesuai dengan kemahirannya.

Petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember menunjukkan ketrampilan yang luar biasa. Pemohon (masyarakat) merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Personel layanan terampil dan menerima pelatihan. Instruksi yang diberikan cukup efisien.

Penelitian ini mencoba untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Peneliti akan mengkaji faktor-faktor yang mendorong atau menghambat operasional di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Peneliti menganalisis ciri-ciri yang mempengaruhi kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan penelitian, wawancara, dan observasi lapangan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan

Faktor Pendukung

1. Fasilitas sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana umum tersebut meliputi lahan parkir, tempat pengantaran bagi penyandang disabilitas, jalur khusus bagi penyandang disabilitas, ruang tunggu ber-AC, spanduk dan stiker informasi mengenai peraturan paspor, layanan pengurusan paspor, biaya dan santunan, pojok internet, mini bar, area relaksasi, ruang bermain anak, ruang menyusui, musala, ruang disabilitas, WC dan ruang pengaduan. Sarana dan prasarana penunjang tersebut antara lain mesin antrian, loket pelayanan, loket pengambilan paspor, pemantau panggilan antrian, komputer, printer, kamera, alat biometrik, dan alat cetak paspor.

2. Inovasi inovasi

Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 meliputi penelitian, pengembangan, dan rekayasa yang bertujuan untuk menerapkan prinsip-prinsip ilmiah baru atau menyempurnakan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada untuk menyempurnakan produk atau proses manufaktur. Inovasi tersebut antara lain: Layanan Eazy Passport diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi pada tahun 2020 sebagai sebuah inovasi. Layanan ini berupaya untuk menyederhanakan pemrosesan paspor bagi individu dalam pengaturan kelompok. Program Eazy Passport membutuhkan minimal 50 permohonan untuk dieksekusi, sesuai amanat Direktorat Jenderal Imigrasi. Pemohon paspor dapat mengurangi waktu tunggu yang lama dengan meminta pihak berwenang segera mengunggah dan memasukkan data permohonan mereka. Pilih kantor imigrasi dan jadwalkan wawancara serta memberikan catatan biometrik.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hambatan yang dapat menghambat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kesadaran masyarakat menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan tanggung jawab pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Kesadaran masyarakat mengacu pada kesiapan untuk memenuhi seluruh kriteria yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Petugas pelayanan dan masyarakat harus menjalin kemitraan kolaboratif untuk saling mencapai tujuan. Mendukung.

Peneliti berpendapat bahwa penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan dalam pengurusan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Jember adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan sehingga menghambat pemberian pelayanan. Ini adalah alasan utama karena individu sering kali gagal menyadari perlunya persiapan ekstensif ketika menyelesaikan dokumen penting untuk pengajuan paspor.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember mengutamakan prosedur dalam penerbitan paspor. Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember kini dinilai sudah memadai dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Masa pengurusan paspor biasa adalah 4 hari kerja, namun di Kantor Imigrasi kelas I TPI Jember ada inovasi yang mengurangnya menjadi 1 hari kerja. Biaya Kantor Imigrasi untuk paspor setebal 48 halaman adalah Rp 350.000. Pemrosesan yang dipercepat dalam satu hari dikenakan total biaya Rp 1.350.000. Biaya ini dirasa cukup mengingat pentingnya paspor untuk perjalanan internasional. Sarana dan prasarana sangat sesuai untuk pembuatan paspor. Demikian pula, kemahiran para pejabat dalam memberikan layanan juga patut mendapat pujian.

Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Dalam Proses Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Faktor yang perlu dipertimbangkan antara lain komponen pendukung seperti infrastruktur perkantoran dan kemajuan. Penyebab utama tidak terlaksananya pelayanan adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengurusan paspor.

Penulis berpesan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan, menunjukkan kejujuran dan profesionalisme. Kami ingin secara teratur berpartisipasi dalam inisiatif penjangkauan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang perlunya mengumpulkan bukti-bukti yang diperlukan untuk permohonan paspor dan menjaga konsistensi data di berbagai catatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengabdian ini, khususnya kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melaksanakan pengabdian ini yang telah memberikan informasi dan pengalaman berharga untuk keberhasilan ini dengan judul 'Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember'. Terakhir kami ucapkan terimakasih kepada kerabat dan keluarga yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam pengabdian ini. Semoga hasil dari pengabdian ini bisa memberikan manfaat yang baik untuk masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alta Pratama Riskianto, Rudy Ario Liantoro, dkk. (2021). "Pelayanan Keimigrasian dalam Tatanan New Normal dalam Mencegah Penyebaran Covid-19 di Indonesia". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol 1 (2021) page. 203- 213
- Fandy Tjiptono, 2008. Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. And Offset
- Gronroos, Christian. 1990. Service Management and Marketing: a Moment of Truth. Singapore: Maxwell Macmillan Internasional
- <https://jurnalftk.uinsby.ac.id/index.php/JAPI/article/download/870/403/2926> Di akses pada tanggal 24 Januari 2024
- https://www.academia.edu/48772674/PERENCANAAN_INOVASI_I_BORDER_PADA_TEMPAT_PEMERIKSAAN_IMIGRASI_BERBASIS_ARTIFICIAL_INTELLIGENCE_MENGGUNAKAN_KOHONEN_SELF_ORGANIZING_MAPS Diakses pada tanggal 24 Januari 2024
- Irawan, A. (2018b). Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke, 10(3), 86–101
- Irawan, A., & Faturahman, B. M. (2019). Public Services Motivation (PSM) in One Stop Integrated Services in Merauke Regency, 156–170
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Manullang, M. dan Sragian L.D.1971. Ilmu Ekonomi I. Medan: Sinar harapan
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan surat Perjalanan Laksana paspor
- Ramadhani, Farisa, Eva Hany Farida, S. AP., M. AP. "Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Dikantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik" (2020)
- Riduan, Muhammad, Annisa Rahmadanita, Agung Nurrahman.(2023)."Inovasi Pelayanan Publik Dikantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin Pada Aplikasi M-Paspor Dan Layanan Micin Darurat" Jurnal media birokrasi, volume 2 no 2,113-132

- Rina Pahlawati. (2015). "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru". Jom FISIP Vol 2, No 2 (2015) page. 1-11
- Saryono, Penelitian kualitatif ilmu ekonomi dari metodologi ke metode (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007)
- Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM,01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO)
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Wilonotomo & Bagas Hidayat Putra. (2018). "Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS (Express Passport Service)". Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Vol 1, No 2 (2018) page. 98-105