



KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III

NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) BALANGAN

Tania Adelita Purnama¹, Reno Affrian², Jumaidi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : taniadelita15@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan meliputi waktu penyelesaian pelayanan yang tergolong lama dan kurang efektif, informasi pelayanan yang masih kurang optimal, kepuasan masyarakat yang masih kurang tercapai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan secara *purposive sampling*, Teknik analisis data meliputi Kondensasi Data, Penyajian Data dan Penarikan kesimpulan dan Verifikasi. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Balangan tergolong cukup baik. Aspek Tangibles menunjukkan fasilitas yang memadai, meskipun beberapa peralatan sering rusak dan cadangan terbatas. Personil pelayanan profesional, namun informasi kurang terperinci. Aspek Reliability menunjukkan petugas dapat memenuhi layanan sesuai prosedur dengan menjaga kerahasiaan data, meskipun terkadang ada kendala teknis yang mempengaruhi waktu pelayanan. Aspek Responsiveness menunjukkan petugas sangat responsif. Aspek Assurance terlihat dari pengetahuan petugas yang baik tentang prosedur dan keamanan data yang terjaga, meningkatkan kepercayaan masyarakat. Aspek Empathy menunjukkan petugas peduli dan proaktif terhadap kebutuhan masyarakat, menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor meliputi kendala teknis seperti server error dan perangkat yang kurang memadai, keterbatasan informasi yang tersedia, faktor pendukung utama adalah profesionalisme petugas, pengetahuan teknis yang baik, komunikasi yang efektif, serta jadwal operasional dan proses pelayanan yang jelas, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Pembuatan Paspor

ABSTRACT

Problems related to the quality of Passport making services at the Class III Immigration Office, Non-Immigration Checkpoint (TPI) Balangan include the service completion time which is relatively long and ineffective, service information which is still less than optimal, public satisfaction which is still not achieved. The purpose of this study was to determine the quality of Passport making services at the Class III Immigration Office, Non-Immigration Checkpoint (TPI) Balangan and the factors that influence it. The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Determination of informants by purposive sampling, Data analysis techniques include Data Condensation, Data Presentation and Conclusion Drawing and Verification. The results of the study stated that the Quality of Passport Making Services at the Class III Immigration Office, Non-TPI Balangan is quite good. The Tangibles aspect shows adequate facilities, although some equipment is often damaged and reserves are limited. Professional service personnel, but information is less detailed. The Reliability aspect shows that officers can fulfill services according to procedures by maintaining data confidentiality, although sometimes there are technical obstacles that affect service time. The Responsiveness aspect shows that officers are very responsive. The Assurance aspect is seen from the good knowledge of officers about procedures and data security that is maintained, increasing public trust. The Empathy aspect shows that officers care and are proactive towards the needs of the community, creating a comfortable service experience. Factors that affect the quality of passport making services include technical constraints such as server errors and inadequate devices, limited information available, the main supporting factors are officer professionalism, good technical knowledge, effective communication, and clear operational schedules and service processes, which increase public trust and satisfaction.

Keywords: Quality, Service, Passport Making

PENDAHULUAN

Berdasarkan lembaga penyelenggara pelayanan publik yang berfungsi memberikan pelayanan untuk kepentingan umum salah satunya dalam bidang kepengurusan dokumen perjalanan atau paspor yaitu Lembaga Keimigrasian yang juga dituntut untuk melakukan perubahan-perubahan dalam penyediaan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan. Sebagaimana yang diatur dalam Instruksi presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negative bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Kotler (dalam Maulana, 2016:7) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. Menurut Kotler layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Pelayanan kantor imigrasi merupakan salah satu bentuk layanan publik yang berperan penting dalam pengelolaan administrasi keimigrasian. Kantor imigrasi memberikan berbagai layanan, seperti pembuatan dan perpanjangan paspor, pengurusan visa dan izin tinggal bagi warga negara asing, serta izin masuk dan keluar bagi individu yang memerlukan dokumen perjalanan resmi. Selain itu, kantor imigrasi juga memiliki tugas dalam pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran keimigrasian, seperti penyalahgunaan izin tinggal dan keberadaan imigran ilegal. Dalam perkembangannya, layanan imigrasi terus beradaptasi dengan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Digitalisasi layanan melalui sistem online menjadi salah satu upaya dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi. Dengan pelayanan yang profesional dan terintegrasi, kantor imigrasi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen keimigrasian serta menjaga keamanan dan ketertiban dalam pergerakan penduduk lintas negara.

Sebagaimana daerah lainnya Pemerintah Kabupaten Balangan melalui Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Balangan, telah melaksanakan pelayanan publik dalam hal penertiban, salah satunya adalah pembuatan Paspor Baru, Pergantian Paspor, Perubahan Data Paspor, meskipun kenyataan empiris mengindikasikan kualitas pelayanan belum dilaksanakan secara optimal. Dari hasil observasi awal di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Balangan, bahwa masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan.

Pelanggan yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin setia kepada satu perusahaan, melakukan pembelian kepada satu perusahaan, dan menyebarkan berita dari mulut ke mulut. Ketidakpuasan pelanggan akan mendorong pelanggan pergi dan berpindah ke perusahaan lain. Menurut Irawan (dalam Maulana, 2016:7) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *Service quality* (kualitas pelayanan), kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi.

Teknologi *egovernment* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tingkat pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang mengaitkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalikan proses pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan.

Dengan konsep baru pemerintah dalam pelayanan yang mempermudah, mempercepat dan keterbukaan sehingga masyarakat lebih mudah dalam hal urusan yang berkaitan dengan pemerintah.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi oleh Kantor Imigrasi Republik Indonesia secara nyata dapat dilihat dari adanya pelayanan pembuatan paspor berbasis elektronik yaitu Aplikasi M-Paspor. Tujuan pelayanan berbasis elektronik ini guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tuntutan masyarakat atas pelayanan publik di bidang keimigrasian semakin tinggi. Kondisi ini menaksa Direktorat Jenderal Imigrasi harus dapat beradaptasi dengan berbagai perubahan. Dengan diterbitkannya Dalam rangka mendukung konsep *paperless* serta menindaklanjuti Surat Plt. Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI. 2 - UM.01.01- 4.0700 Tahun 2022, diharapkan dapat menjadi alternatif terobosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan paspor dengan aplikasi M-Paspor.

Ada beberapa indikasi yang menjadi penyebab gagalnya penerapan M-Paspor di masyarakat, yaitu:

1. Registrasi akun yang sering gagal;
2. Tidak ada fitur perbaikan email yang salah;
3. Tidak ada fitur lupa password dan username;
4. Reset password seringkali tidak berhasil;
5. Pengguna tidak menerima email verifikasi;
6. Akun tidak ditemukan;
7. Terdeteksi “pernah register” padahal baru pertama kali register;
8. Server eror dan down;
9. Sudah terdeteksi registrasi, tapi kode antrian tidak keluar;
10. Terdetek duplikat data.

Dari hasil observasi awal di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Balangan, bahwa masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan. Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan merupakan persyaratan dari loyalitas atau kesetiaan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah fondasi dari loyalitas pelanggan dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Pelanggan yang puas tidaklah cukup, harus terdapat pelanggan yang sangat puas. Hal ini di karenakan kepuasan pelanggan dapat mengarah kepada kesetiaan pelanggan.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan adalah:

1. Waktu Penyelesaian pelayanan yang tergolong lama dan kurang efektif dikarenakan kendala server pendaftaran secara online yang sering cukup gangguan server, hal ini menyebabkan masyarakat menjadi terkendala dalam proses penyelesaian pendaftaran dan tindak lanjut untuk perbaikan server masih dilakukan pada tahap perencanaan. (Sumber: Observasi Penulis Bulan Oktober 2024)
2. Informasi pelayanan yang masih kurang optimal dilihat dari tidak tersedianya sarana informasi papan pelayanan berkaitan mekanisme pendaftaran secara online melalui aplikasi m-paspor sehingga cukup banyak masyarakat merasa kebingungan dalam proses pendaftaran selain itu media sosial masih belum dimanfaatkan secara optimal untuk mensosialisasikan pelayanan pembuatan paspor. (Sumber: Observasi Penulis Bulan Oktober 2024)
3. Kepuasan masyarakat yang masih kurang tercapai dilihat dari masalah pendaftaran online yang terbilang rumit seperti sudah terdeteksi registrasi tapi kode antrian tidak keluar ini sering terjadi

pada saat pengambilan jadwal antrian pengurusan paspor, masalah pendaftaran akun yang sering gagal walaupun data yang dimasukkan adalah asli, pemilihan lokasi yang tidak keluar walaupun sudah diulang beberapa kali, tidak ada email verifikasi untuk pendaftaran online, akun tiba-tiba hilang, server error dan down selain itu belum ada pembaharuan atau update terkait fasilitas pendaftaran online dari aplikasi. (Sumber: Observasi Penulis Bulan Oktober 2024)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengajukan judul penelitian **“Kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan”**

METODE

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Balangan yang beralamat di Jl. A. Yani No. Km. 2 5, Lingsir, Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71611.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini mengambil informan penelitian sebanyak 10 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data meliputi Kondensasi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, menggunakan bahan referensi dan *membercheck*.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan

1. Tangibles

a. Fasilitas

Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung kenyamanan dan efisiensi pelayanan pembuatan paspor. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang terorganisir, sistem antrean elektronik, dan perangkat pendukung seperti kamera digital serta scanner dokumen. Selain itu, kantor ini juga dilengkapi dengan aksesibilitas bagi difabel, ruang laktasi, area parkir, serta layanan informasi untuk membantu pemohon memahami proses dan persyaratan pembuatan paspor. Dengan fasilitas yang memadai, kantor ini berkomitmen memberikan layanan yang profesional dan ramah kepada masyarakat.

Pelaksanaan layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan belum sepenuhnya optimal karena adanya kendala teknis, seperti seringnya server mengalami gangguan. Hal ini memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan pegawai agar pelayanan dapat lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Peralatan

Peralatan pelayanan adalah berbagai perangkat dan alat pendukung yang digunakan dalam proses operasional untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pembuatan paspor, peralatan pelayanan meliputi printer untuk mencetak paspor, scanner untuk memindai dokumen, perangkat biometrik untuk merekam sidik jari dan foto, komputer untuk

pengolahan data, serta jaringan internet untuk mendukung sistem berbasis aplikasi seperti M-Paspor. Peralatan ini berperan penting dalam memastikan kelancaran, efisiensi, dan akurasi proses pelayanan, sehingga kualitas alat dan ketersediaannya menjadi faktor krusial dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada masyarakat.

pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan menghadapi beberapa kendala signifikan yang terkait dengan peralatan pelayanan. Meskipun sistem berbasis aplikasi M-Paspor telah membantu mempercepat beberapa tahap administratif, efektivitasnya terhambat oleh peralatan teknis yang kurang memadai. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan modernisasi perangkat keras, peningkatan pemeliharaan rutin, dan penyediaan peralatan cadangan guna mengurangi potensi gangguan. Hal ini penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan bagi masyarakat.

c. Personil

Personil pelayanan adalah individu-individu yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi mereka dalam suatu organisasi atau instansi. Dalam konteks pembuatan paspor di Kantor Imigrasi, personil pelayanan meliputi pegawai yang bertugas di loket penerimaan berkas, petugas verifikasi dokumen, operator perekaman biometrik, hingga petugas pencetakan paspor. Mereka juga mencakup staf pendukung yang menangani teknis operasional, seperti perawatan peralatan dan pengelolaan sistem digital. Personil pelayanan memiliki peran strategis dalam memastikan setiap tahapan proses berlangsung secara efisien, akurat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Ketersediaan personil di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan sudah cukup untuk mendukung pelayanan M-Paspor yang berbasis digital. Pegawai yang kompeten dan pembagian tugas yang terorganisasi memastikan kelancaran proses bagi masyarakat. Dengan dukungan personil yang memadai, pelayanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun masih ada tantangan teknis dari sistem M-Paspor itu sendiri.

d. Bahan Komunikasi

Bahan komunikasi pelayanan adalah segala bentuk media, materi, atau informasi yang digunakan untuk mendukung interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat guna memastikan kelancaran dan pemahaman dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan pembuatan paspor, bahan komunikasi pelayanan meliputi panduan prosedur layanan (baik cetak maupun digital), brosur informasi persyaratan, papan petunjuk atau poster yang memuat langkah-langkah pelayanan, hingga aplikasi seperti M-Paspor yang menyediakan informasi dan fitur pemrosesan online. Selain itu, bahan komunikasi juga mencakup skrip atau standar jawaban bagi personil pelayanan saat memberikan penjelasan kepada masyarakat, serta kanal komunikasi seperti telepon, email, atau media sosial untuk merespons pertanyaan atau keluhan. Bahan komunikasi ini penting untuk mendukung transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kurangnya ketersediaan informasi pelayanan yang jelas, seperti papan panduan atau brosur, menjadi salah satu kendala dalam mendukung efisiensi layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan. Baik wawancara maupun observasi menunjukkan bahwa masyarakat sangat bergantung pada penjelasan

langsung dari petugas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu disediakan informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses, seperti papan informasi terstruktur atau media visual interaktif di lokasi pelayanan.

2. *Realibility*

a. Kemampuan memenuhi layanan

Kemampuan memenuhi layanan adalah kapasitas suatu organisasi atau instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan ini mencakup aspek ketersediaan sumber daya manusia (personil), peralatan pendukung, infrastruktur, serta sistem dan prosedur kerja yang memungkinkan pelayanan berlangsung dengan efektif, efisien, dan memuaskan. Dalam konteks pelayanan berbasis M-Paspor, kemampuan memenuhi layanan melibatkan kesiapan personil untuk memberikan panduan, keandalan peralatan seperti perangkat komputer dan biometrik, serta ketersediaan informasi yang mendukung masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Tingginya kemampuan memenuhi layanan menunjukkan bahwa instansi mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat, mengelola jumlah pemohon, dan menyelesaikan setiap proses sesuai waktu yang ditargetkan.

Kemampuan petugas dalam memenuhi pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan cukup baik dari segi kompetensi dan kesiapan, namun belum optimal karena terhambat oleh berbagai kendala teknis. Masalah server, peralatan yang kurang memadai, dan koneksi jaringan menjadi tantangan utama yang memengaruhi efisiensi pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan modernisasi perangkat, peningkatan stabilitas sistem, dan penyediaan perangkat cadangan guna mendukung kerja petugas secara lebih optimal.

b. Terpercaya

Pelayanan yang terpercaya adalah layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara konsisten, dengan mengutamakan integritas, transparansi, dan akurasi dalam setiap prosesnya. Pelayanan ini ditandai oleh keandalan personil, kejelasan informasi, kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan, serta kemampuan untuk memberikan solusi terhadap berbagai kendala yang mungkin timbul. Dalam konteks pelayanan publik seperti pembuatan paspor berbasis M-Paspor, pelayanan yang terpercaya juga mencakup kecepatan dalam menyelesaikan proses, keamanan data pemohon, serta kesesuaian antara apa yang dijanjikan dan apa yang diterima oleh masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan terbentuk ketika pelayanan dilaksanakan secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan dianggap sangat terpercaya karena didukung oleh kompetensi petugas, transparansi proses, dan keamanan data. Baik wawancara maupun observasi menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan profesionalisme dan integritas pelayanan, meskipun masih diperlukan peningkatan untuk mengatasi kendala teknis guna menjaga kepercayaan ini tetap tinggi.

c. Ketepatan

Ketepatan pelayanan adalah kemampuan sebuah layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan waktu, prosedur, dan hasil yang telah ditetapkan. Ketepatan ini

mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses, ketepatan personil dalam memberikan informasi atau panduan, serta ketepatan hasil layanan sesuai dengan harapan dan standar yang berlaku. Dalam konteks pembuatan paspor berbasis M-Paspor, ketepatan pelayanan berarti setiap tahapan, mulai dari pengisian data, verifikasi dokumen, hingga pencetakan paspor, dilakukan tanpa penundaan atau kesalahan yang signifikan. Ketepatan pelayanan menunjukkan tingkat efisiensi dan profesionalisme suatu organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Ketepatan pelayanan tergolong kurang baik dikarenakan kendala server pendaftaran online yang sering bermasalah. Meskipun pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik, gangguan teknis ini tetap menjadi faktor utama yang menyebabkan keterlambatan. Diperlukan perbaikan infrastruktur sistem pendaftaran online serta kebijakan pendukung lainnya agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat.

3. *Responsiveness*

a. Kemampuan membantu penerima layanan

Kemampuan membantu penerima layanan adalah kapasitas penyedia layanan, baik secara individu maupun organisasi, untuk memberikan bantuan yang efektif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan. Kemampuan ini mencakup aspek-aspek seperti pemahaman terhadap masalah atau kebutuhan pengguna, keterampilan dalam memberikan solusi, keramahan dalam berkomunikasi, serta kecepatan dalam menyelesaikan kendala. Dalam konteks pelayanan publik seperti M-Paspor, kemampuan membantu terlihat dari kesiapan petugas dalam memandu masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi, memberikan penjelasan mengenai prosedur, dan menangani permasalahan teknis dengan baik. Kemampuan ini sangat penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun ada tantangan teknis seperti server error atau kesulitan dalam penggunaan aplikasi, petugas mampu memberikan solusi dan memastikan proses berjalan dengan lancar. Hal ini mencerminkan profesionalisme dan kesiapan mereka dalam menghadapi berbagai situasi, sehingga masyarakat merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Menyediakan pelayanan yang tepat

Menyediakan pelayanan yang tepat berarti memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima layanan dalam waktu, cara, dan hasil yang optimal. Pelayanan yang tepat mencakup ketepatan waktu dalam penyelesaian proses, keakuratan dalam memenuhi permintaan, serta relevansi solusi yang diberikan terhadap masalah atau kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan M-Paspor, menyediakan pelayanan yang tepat melibatkan pemrosesan data yang akurat, pemanduan yang jelas untuk setiap tahap, dan penyelesaian kendala secara cepat dan efektif. Hal ini juga mencakup kemampuan penyedia layanan untuk menyesuaikan prosedur dengan kondisi khusus masyarakat tanpa mengurangi standar kualitas dan efisiensi. Pelayanan yang tepat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Ketepatan pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem yang terorganisasi dengan baik dan kesiapan petugas dalam menangani kendala memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Meski terdapat tantangan teknis, kemampuan petugas dalam mengatasinya menunjukkan profesionalisme dan komitmen mereka untuk menjaga kualitas pelayanan.

4. *Assurance*

a. Pengetahuan

Menyediakan pelayanan yang tepat berarti memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima layanan dalam waktu, cara, dan hasil yang optimal. Pelayanan yang tepat mencakup ketepatan waktu dalam penyelesaian proses, keakuratan dalam memenuhi permintaan, serta relevansi solusi yang diberikan terhadap masalah atau kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan M-Paspor, menyediakan pelayanan yang tepat melibatkan pemrosesan data yang akurat, pemanduan yang jelas untuk setiap tahap, dan penyelesaian kendala secara cepat dan efektif. Hal ini juga mencakup kemampuan penyedia layanan untuk menyesuaikan prosedur dengan kondisi khusus masyarakat tanpa mengurangi standar kualitas dan efisiensi. Pelayanan yang tepat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pengetahuan petugas pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan dinilai memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan. Kombinasi pemahaman teknis yang baik, kemampuan komunikasi, dan profesionalisme petugas memastikan masyarakat mendapatkan panduan yang jelas dan pelayanan yang efisien. Hal ini menunjukkan kesiapan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Kerahasiaan Data

Kerahasiaan data adalah komitmen dan tanggung jawab penyedia layanan untuk melindungi informasi pribadi dan sensitif dari pengguna layanan agar tidak diakses, dibocorkan, atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam pelayanan publik seperti M-Paspor, kerahasiaan data mencakup perlindungan informasi identitas, dokumen pribadi, data biometrik, serta informasi kontak yang diserahkan oleh pemohon paspor. Hal ini dilakukan melalui penerapan sistem keamanan digital, pembatasan akses hanya untuk petugas yang berwenang, serta kepatuhan terhadap aturan dan regulasi perlindungan data. Kerahasiaan data yang terjamin menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan dan memberikan rasa aman dalam proses pengolahan informasi.

Kerahasiaan data dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan terjamin dengan baik. Sistem digital yang digunakan memiliki keamanan tinggi, dan petugas menjalankan tugasnya dengan profesionalisme yang menjaga integritas data masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan informasi pribadi semakin meningkat berkat upaya petugas dalam menjaga standar kerahasiaan.

5. *Empathy*

a. Perhatian

Perhatian dalam pelayanan adalah sikap proaktif penyedia layanan dalam memberikan fokus penuh pada kebutuhan, harapan, dan kenyamanan penerima layanan selama proses

pelayanan. Perhatian mencakup tindakan mendengarkan secara aktif, memberikan panduan yang jelas, memprioritaskan kebutuhan khusus, serta merespons setiap permintaan atau keluhan dengan cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan M-Paspor, perhatian terlihat dari upaya petugas untuk memandu masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi, memastikan dokumen mereka sesuai dengan persyaratan, serta memberikan informasi yang detail dan mudah dipahami. Perhatian dalam pelayanan mencerminkan kepedulian penyedia layanan terhadap kualitas pengalaman penerima layanan, yang berkontribusi pada kepuasan, rasa percaya, dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Perhatian petugas dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan cukup baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sikap ramah, kesabaran dalam memberikan panduan, serta kemampuan untuk merespons kendala secara cepat menunjukkan komitmen petugas dalam memastikan setiap masyarakat merasa dilayani dengan baik. Hal ini berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Kepekaan

Kepekaan pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan, perasaan, dan situasi penerima layanan secara intuitif, serta meresponsnya dengan tindakan yang tepat, cepat, dan relevan. Kepekaan dalam pelayanan mencakup kemampuan petugas untuk mengenali tanda-tanda kesulitan atau ketidaknyamanan masyarakat, bahkan tanpa diminta secara langsung, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks pelayanan M-Paspor, kepekaan pelayanan terlihat dari kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan teknis dengan aplikasi, memberikan panduan kepada mereka yang tidak familiar dengan proses digital, atau menangani keluhan dengan sikap empatik. Kepekaan pelayanan mencerminkan kepedulian dan komitmen penyedia layanan untuk menciptakan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi penerima layanan.

Kepekaan petugas dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kesigapan petugas dalam merespons masalah tanpa harus diminta, serta perhatian terhadap kenyamanan dan kemudahan pemohon, mencerminkan kualitas pelayanan yang profesional dan empatik. Hal ini berdampak positif pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan.

1. Faktor Penghambat

a. Kendala Teknis

Kendala teknis dalam pelayanan M-Paspor merujuk pada berbagai masalah yang berkaitan dengan infrastruktur teknologi, perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan. Kendala ini sering kali menjadi hambatan utama yang memengaruhi kelancaran, ketepatan waktu, dan efisiensi layanan.

Kendala teknis menjadi tantangan besar dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan. Server error, perangkat yang kurang memadai, dan keterbatasan alat cadangan sering menghambat efisiensi pelayanan.

Meskipun demikian, upaya petugas dalam menangani masalah secara responsif dan ramah mampu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, perawatan rutin, dan penyediaan alat cadangan.

b. Keterbatasan informasi yang disediakan dalam pelayanan

Keterbatasan informasi yang disediakan dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan mencakup kurangnya media panduan yang jelas dan terperinci, baik dalam bentuk papan informasi, brosur, maupun infografis. Masyarakat sering kali kebingungan karena tidak menemukan langkah-langkah prosedur yang lengkap, sehingga harus bertanya langsung kepada petugas. Hal ini tidak hanya memperlambat alur pelayanan tetapi juga meningkatkan beban kerja petugas yang harus memberikan penjelasan lisan secara berulang. Selain itu, ketergantungan pada informasi digital melalui aplikasi atau media sosial juga menjadi kendala, terutama bagi masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penambahan sarana informasi seperti papan petunjuk terstruktur, video tutorial, atau brosur multibahasa yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, guna mendukung kelancaran dan kenyamanan pelayanan.

Keterbatasan informasi dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan menjadi hambatan signifikan yang memengaruhi efisiensi dan kenyamanan pelayanan. Kurangnya media panduan tertulis atau visual di area pelayanan membuat masyarakat bergantung sepenuhnya pada penjelasan petugas, sehingga memperpanjang waktu pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan sarana informasi, seperti papan petunjuk rinci, brosur, atau video tutorial, guna mendukung kelancaran pelayanan dan mengurangi beban petugas.

2. Faktor Pendorong

a. Profesionalisme dan Kompetensi Petugas

Pentingnya profesionalisme dan kompetensi petugas dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan terletak pada perannya dalam memastikan layanan yang cepat, transparan, dan efisien bagi masyarakat. Sebagai layanan berbasis digital, M-Paspor memerlukan petugas yang tidak hanya memahami teknis operasional aplikasi, tetapi juga mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan solusi yang efektif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Profesionalisme menciptakan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang ramah, jujur, dan sesuai prosedur, sementara kompetensi teknis memastikan proses berjalan lancar tanpa kendala yang signifikan. Dengan perpaduan keduanya, pelayanan M-Paspor tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, akuntabel, dan berdaya saing.

Profesionalisme dan kompetensi petugas dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan menjadi salah satu faktor pendukung utama keberhasilan pelayanan. Pengetahuan teknis yang baik, kemampuan komunikasi, dan sikap ramah yang ditunjukkan petugas menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen kantor imigrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Ketersediaan Jadwal dan Struktur Proses yang Jelas

Ketersediaan jadwal dan struktur proses yang jelas adalah faktor penting dalam pelayanan yang memastikan setiap tahap layanan berjalan terorganisasi, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan M-Paspor, ketersediaan jadwal memungkinkan masyarakat untuk memilih waktu pelayanan yang sesuai, sehingga mengurangi antrean panjang dan meningkatkan kenyamanan. Struktur proses yang jelas mencakup panduan langkah-langkah dari awal hingga akhir pelayanan, termasuk pendaftaran online, verifikasi dokumen, perekaman biometrik, hingga pencetakan paspor.

Ketersediaan jadwal operasional dari pukul 08.00 hingga 15.00, Senin hingga Jumat, serta struktur proses pelayanan yang jelas, menjadi faktor pendukung utama keberhasilan pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan. Sistem jadwal membantu mengatur kedatangan masyarakat secara teratur, sedangkan proses yang terorganisasi memastikan setiap tahap dilaksanakan dengan efisien. Hal ini menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi masyarakat dan memudahkan petugas dalam melaksanakan tugas mereka.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan tergolong cukup baik dilihat dari beberapa aspek yakni: Pertama, *Tangibles* meliputi Fasilitas pelayanan M-Paspor dinilai kurang baik karena masih menghadapi kendala, terutama dalam aspek fasilitas seperti gangguan server dan keterbatasan infrastruktur, peralatan tergolong kurang baik karena sering mengalami gangguan teknis, seperti printer, scanner, dan perangkat biometrik yang lambat atau rusak, ketersediaan personil di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan sudah cukup baik untuk mendukung pelayanan M-Paspor yang berbasis digital, bahan komunikasi tergolong kurang baik karena kurangnya ketersediaan informasi pelayanan yang jelas, seperti papan panduan atau brosur. Kedua, variabel *Reliability* meliputi kemampuan petugas dalam memenuhi pelayanan M-Paspor tergolong kurang baik karena sering terhambat oleh berbagai kendala teknis, seperti server error, koneksi jaringan yang lambat, dan peralatan yang kurang memadai, terpercaya diketahui pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan dianggap sangat terpercaya karena didukung oleh kompetensi petugas, transparansi proses, dan keamanan data, ketepatan pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan dinilai cukup baik dan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Ketiga, *Responsiveness* meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan dinilai cukup baik, menyediakan pelayanan yang tepat diketahui ketepatan pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Keempat, *Assurance* meliputi Pengetahuan petugas pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan dinilai cukup baik memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan, Kerahasiaan data dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan terjamin dengan baik. Sistem digital yang digunakan memiliki keamanan tinggi, dan petugas menjalankan tugasnya dengan profesionalisme yang menjaga integritas data masyarakat, Kelima, *Empathy* meliputi Perhatian Petugas tergolong baik kepada masyarakat selama proses pelayanan, petugas secara aktif membantu masyarakat yang membutuhkan, menjelaskan prosedur dengan detail, dan merespons setiap pertanyaan dengan ramah, Kepekaan petugas dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan meliputi faktor penghambat yakni kendala teknis menjadi tantangan besar dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan. Server error, perangkat yang kurang memadai, dan keterbatasan alat cadangan sering menghambat efisiensi pelayanan, keterbatasan informasi dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan menjadi hambatan signifikan yang memengaruhi efisiensi dan kenyamanan pelayanan, kemudian faktor pendorong meliputi profesionalisme dan kompetensi petugas dalam pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan menjadi salah satu faktor pendukung utama keberhasilan pelayanan. Pengetahuan teknis yang baik, kemampuan komunikasi, dan sikap ramah yang ditunjukkan petugas menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, ketersediaan jadwal operasional dari pukul 08.00 hingga 15.00, Senin hingga Jumat, serta struktur proses pelayanan yang jelas, menjadi faktor pendukung utama keberhasilan pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Balangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim. 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi. STIA Amuntai
- Anonim, 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Anonim, 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta : Balai pustaka
- Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta Pustaka Setia
- Abidin, Zainal. 2013. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Fitriyah, Anggreini Nur, Lukman Arif. 2023. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
- Hardiyansyah, 2012. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Herlina, Dian. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukajaya Kecamatan Purba Ratu Kota Tasikmalaya". Program Pascasarjana STIA YPPT Priatim Tasikmalaya
- Ibrahim. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moloeng, Lexy. J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Norlatipah. 2020. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT. Puskesmas Sapala Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Jurusan Administrasi Publik, STIA Amuntai
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Kota Medan, Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis
- Setiawan, Irza. 2022. *Komunikasi & Advokasi Kebijakan*. Amuntai. Kalimantan Selatan: CV. Hemat Publishing
- Silalahi, Ulber. 2012. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara



Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2018. *Guru Profesional : Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sutarno. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Yusuf, Samuel E. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta