



## Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

Ferra Aetika Wulandari<sup>1)</sup>, Ismail<sup>2)</sup>, Tri Prasetyowati<sup>3)</sup>

Universitas Bhayangkara, Ahmad Yani, Surabaya, Indonesia

[Ferraae1234@gmail.com](mailto:Ferraae1234@gmail.com)<sup>1)</sup>

[ismail@ubhara.ac.id](mailto:ismail@ubhara.ac.id)<sup>2)</sup>

[triprasetyowati@ubhara.ac.id](mailto:triprasetyowati@ubhara.ac.id)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Direktorat Jendral imigrasi mengeluarkan aplikasi terbaru yaitu M-Paspor yang merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Namun dari tinjauan lapangan Aplikasi M-Paspor ternyata sering mengalami gangguan seperti Kuota Sering Penuh dan Server yang sering error/bug. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dinilai sudah cukup berhasil. Aplikasi M-Paspor sendiri adalah suatu bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimana pelayanan diharapkan tidak lagi berbelit-belit, contohnya antrian yang panjang, Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori Kualitas pelayanan, yang mengemukakan keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh Dimensi Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terdiri dari faktor pendukung yaitu sarana dan prasarana serta faktor penghambat yaitu Kesadaran Masyarakat serta Aplikasi Error dan tidak bisa diakses. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu melalui peningkatan dalam pelayanan serta melakukan pemeliharaan serta perawatan perangkat lunak.

**Kata Kunci** : Kualitas, layanan, M-Paspor

### Abstract

*The Directorate General of Immigration has issued the newest application, namely M-Paspor, which is an application that can be used by the public to apply for a new passport and passport replacement online. However, from a field review of the M-Paspor application, it turns out that it often experiences problems such as frequently full quotas and servers that frequently have errors/bugs. The aim of this research is to determine the quality of service in processing online passports at the Class I Immigration Office specifically for TPI Surabaya. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. The conclusion in this research shows that Quality of Service is considered quite successful. The M-Passport application itself is a form of effort to improve service quality where services are expected to no longer be complicated, for example long queues. This is supported by the results of*



*interviews with the service quality theory approach, which suggests that the success of public services is influenced by the dimensions of Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Factors that influence Service Quality consist of supporting factors, namely facilities and infrastructure, as well as inhibiting factors, namely Public Awareness and Application Errors and inaccessibility. Efforts to improve service quality include improving service and carrying out software maintenance and upkeep.*

**Key words:** Quality, service, M-Passport

## PENDAHULUAN

Kementerian Hukum Dan HAM dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi adalah organisasi pemerintah (publik sektor) yang juga memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu fungsi imigrasi adalah memberikan pelayanan dalam bidang keimigrasian. Salah satu produk layanan dari imigrasi adalah paspor. Direktorat Jenderal Imigrasi berupaya dalam memberikan layanan yang optimal dalam pembuatan paspor. Hal ini sesuai dengan asas pelayanan publik Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yaitu Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi, profil penyelenggara, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, vol. 11, 2011. Profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Diterapkan aplikasi ini agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Melalui M-Paspor, pemohon dapat mengajukan paspor dengan mengunggah file yang dipindai ke aplikasi. Terdapat beberapa fitur baru yang semakin memudahkan pemohon paspor, salah satunya perubahan tahapan pada pemilihan kantor imigrasi dan pemilihan jenis paspor.

Pencetusan aplikasi baru yaitu M-Paspor menjadi salah satu solusi untuk mengurangi antrian yang begitu panjang pada sebelumnya, namun pada realisasinya masih terdapat kendala yaitu pemohon salah dalam menulis data diri sehingga tidak sesuai antara berkas asli dengan data yang diunggah di aplikasi M-Paspor, terlambat membayar sehingga harus mengulang untuk mendaftar dari awal, pemohon yang tidak membawa berkas asli ketika datang ke kantor Imigrasi, serta ada juga pemohon yang gapek sehingga pemohon tersebut dalam mengurus paspor memilih untuk langsung daftar di kantor Imigrasi karena tidak mengerti menggunakan aplikasi M-Paspor dan meminta bantuan kepada Customer Service. Dari tinjauan di lapangan Aplikasi M-Paspor juga sering mengalami kendala yaitu Kuota Sering Penuh dan Server yang sering error/bug. Hal ini juga menjadi penghambat terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

## METODE

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan ini diharapkan akan dapat diperoleh gambaran secara lengkap dan utuh serta alamiah mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Dengan pendekatan ini juga diharapkan dapat menjangkau hal-hal baru yang mungkin tidak dapat diungkapkan apabila menggunakan pendekatan kuantitatif.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dilakukan pada waktu dan saat yang tepat untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya mengenai Aplikasi M-Paspor serta mengetahui hambatan yang dihadapi oleh kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui Aplikasi M-Paspor. Data dokumentasi ini berupa jenis data umum berbentuk perspektif pemohon paspor yang menggunakan Aplikasi M-Paspor. Selain itu, dokumentasi yang diperlukan adalah seperti foto-foto, hasil-hasil penelitian dan sebagainya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Kualitas dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Online di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama

penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik diberikannya. Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya, beberapa teori indikator kualitas pelayanan yang di kemukakan menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik (2018), yaitu : Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Perhatian).

1. Dimensi Tangible (Bukti Langsung)

Dimensi Tangible merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya berusaha memaksimalkan pelayanan seperti fasilitas sarana dan prasarana dimana fasilitas sarana sudah memadai, contohnya saja adanya tempat parkir yang luas, wc umum, ruang tunggu, mushollah, TV, ATM Center dan alat perlengkapan lainnya. Hal itu memudahkan masyarakat dalam pengurusan paspor.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Kehandalan (Reliability) adalah onsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

1) Kehandalan M-Paspor

Aplikasi M-Paspor memiliki banyak fitur baru, hal ini bisa memudahkan dalam pengurusan paspor. Fitur-fitur tersebut antara lain Pemohon dapat melengkapi dan upload dokumen persyaratan melalui handphone (lewat aplikasi M-Paspor), Pembayaran PNPB di Awal, Reschedule Jadwal Kedatangan, Cek Status Permohonan Paspor, Validasi NIK Dukcapil dan Integrasi Dokumen Perjalanan RI. Bayar biaya permohonan paspor (via Bank, Kantor Pos, ATM Bank, Indomaret, Marketplace: Tokopedia dan Bukalapak, M-Banking maupun Internet Banking), kemudian datang ke kantor imigrasi pilihan sesuai jadwal untuk wawancara dan perekaman data biometrik.

2) Kehandalan Petugas Layanan

Petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam dimensi ini petugas dalam memberikan pelayanan memiliki sikap cepat tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan seperti kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Jaminan (Assurance) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan. Dimensi Assurance dapat dikatakan sudah maksimal dimana terjaminnya semua biaya karena sudah tertera, seperti pembuatan paspor baru. Adapun biaya pembuatan paspor adalah sebagai berikut :

- a. Biaya Paspor Biasa : Rp 350.000
- b. Biaya Paspor Elektronik : Rp 650.000
- c. Biaya Polikarbonat : Rp 650.000
- d. Biaya layanan percepatan : Rp 1.000.000

5. Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi Emphaty dapat dikatakan sudah maksimal, hal ini dapat dilihat dari pegawai yang tidak membedakan dan juga deskriminatif dalam memberikan pelayanan. Jadi semua pemohon disamaratakan tanpa adanya perbedaan.



## 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat untuk penggunaan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

1. Faktor Pendukung dalam penggunaan aplikasi M-Paspor adalah terciptanya pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dan tentunya efisien. Kemudian fasilitas sarana dan prasarana dalam kantor Imigrasi sudah terlaksana secara optimal seperti adanya tempat parkir yang luas, wc umum, ruang tunggu, mushollah, TV, ATM Center dan alat perlengkapan lainnya. bahwa dengan adanya fasilitas pendukung dalam kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya seluruh kegiatan maupun pekerjaan yang dibebankan kepada petugas menjadi lebih mudah dan tentunya akan berjalan lancar.
2. Faktor Penghambat dalam pelayanan Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan publik menjadi terganggu dan tidak terlaksana secara maksimal. Salah satu faktor penghambat yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya adalah faktor kurangnya kesadaran masyarakat dimana masih ada pemohon yang tidak membawa berkas asli ketika datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya, padahal berkas asli bertujuan untuk mencocokkan data dan menghindari adanya pemalsuan. Relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri. Kemudian yang kedua adalah kurang optimalnya sistem aplikasi sehingga menyebabkan pelayanan kurang maksimal, hal ini menjadi tugas bagi Kantor Imigrasi untuk segera melakukan perbaikan. Kemudian faktor penghambat dari aplikasi M-Paspor yaitu Kuota Sering Penuh dan Server yang sering error/bug,

## 3) Upaya dalam memberikan Pelayanan Pengurusan Paspor Online di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMIUM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi M-Paspor Online di seluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing. Maksud dan tujuan dari surat edaran tersebut adalah memberikan kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online, dengan demikian kantor imigrasi harus mampu mengidentifikasi secara tepat opinion leader yang akan digunakan dan mampu untuk menghibau masyarakat dalam menerima dan menggunakan aplikasi M-Paspor. Upaya yang dilakukan kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan memaksimalkan kinerja pegawai, aplikasi M-Paspor sendiri sering mengalami error/bug disini petugas selaku CS membimbing masyarakat yang kesulitan dan juga mengarahkan bagaimana mengatasi kendala yang terjadi. Kemudian Pihak Kantor Imigrasi juga melakukan pemeliharaan serta perawatan perangkat lunak.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data secara keseluruhan dari pendekatan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) Indikator yaitu : Dimensi Tangible, Dimensi Reliability, Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance, Dimensi Emphaty sudah menunjukkan hasil yang memuaskan. Dimana kinerja pegawai kantor imigrasi sudah baik dalam melayani setiap pelanggan, kemudian dari aplikasi M-Paspor sendiri dapat dikatakan cukup maksimal meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti aplikasi yang sering error atau bug, kuota sering penuh. Sehingga kantor imigrasi kelas I khusus TPI Surabaya mengupayakan kinerja Aplikasi M-Paspor seperti melakukan pemeliharaan serta perawatan perangkat lunak.

Saran bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya adalah lebih mengoptimalkan dan meningkatkan pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor melalui M-Paspor karena seringnya aplikasi yang error dan nge bug sehingga hal ini menghambat pelayanan.

Saran bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya yaitu untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan dimana pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pengurusan paspor.



Saran bagi pemohon atau masyarakat ialah untuk lebih memperhatikan syarat yang harus dibawa ketika ingin mengurus paspor seperti tetap membawa dokumen asli meskipun sudah mendaftar online melalui aplikasi M-Paspor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Adil, A. R. S. A. M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.
- Gafar, M. (2021). Efektifitas Pelayanan Dlama Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Ogo Malane Kabupaten Tolitoli. *Inovasi Penelitian*, 1(10), 2029-2036.
- Lilis Yuaningsih, Intan Lestari, Mia Armiati, Mita Fatari Ramadhani, & Mochammad Rizal Zulham. (2020). Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 183(3), 45.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 224.
- Wahid, U.T., Azikin, R., & Ma'ruf, A. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 373.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 6.