



Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang

Riko¹⁾, Dadan Kurniansyah²⁾, Evi Priyanti³⁾

Universitas Singaperbangsa Karawang
Jl. HS.Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Kec. Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia

1710631180123@student.unsika.ac.id¹⁾

dadan.kurniansyah@fisip.unsika.ac.id²⁾

evi.priyanti@fisip.unsika.ac.id³⁾

Abstrak

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, sebagai instansi pemerintah yang beroperasi di bidang pembuatan paspor atau dokumen perjalanan Negara Republik Indonesia, terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan, dan diharuskan memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi untuk masyarakat dalam dan luar negeri. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Metode penelitian pada penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang sudah cukup baik, hal tersebut dilihat dari fasilitas yang memadai untuk menunjang pelayanan, munculnya inovasi dan layanan baru, serta tingginya nilai indeks kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas, Paspor, Pelayanan publik

Abstract

In order to implement Law Number 25 concerning Public Services of 2009, particularly in improving the quality of public services, the Immigration Office Class II Non TPI Karawang, as a government agency operating in the field of making passports or travel documents for the Republic of Indonesia, continues to strive to improve services. , and are required to provide high-quality public services for the community at home and abroad. The aim of this research is to determine the quality of public services in making passports at the Immigration Office Class II Non TPI Karawang. The research method in this study used a qualitative method with a descriptive approach. The results are quite satisfying that the quality of public services in making passports at the Immigration Office Class II Non TPI Karawang is good, this is from adequate facilities to support services, innovations and new services, as well as the value of the community satisfaction index.

Key words: Quality, Passport, Public Service

PENDAHULUAN

Salah satu faktor penting yang meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi tanggung jawab pemerintah adalah pelayanan publik. Keadaan birokrasi suatu negara mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika organisasi publik dapat memberikan kepuasan penuh kepada konsumen sesuai dengan harapannya, maka pelayanan publik akan terwujud (Pangestu, 2016). Namun, aparatur pemerintah masih memiliki banyak mata rantai yang lemah dalam pelayanan publik, yang gagal memenuhi kualitas yang diharapkan



masyarakat. Berbagai keluhan dari masyarakat menunjukkan bahwa situasi ini akan menyebabkan penurunan citra instansi pemerintah. Mengingat pelayanan publik merupakan peran utama pemerintah salah satunya, bertujuan demi memenuhi keperluan warga negara dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan warga negara. Mewujudkan kesadaran akan kepentingan dan kebutuhan warga negara sangat penting bagi keberlangsungan sistem pemerintahan. Diakui, keadaan lembaga negara sedang menghadapi inefisiensi dan lemahnya sistem manajemen pemerintahan yang khususnya bermuara pada kualitas pelayanan publik yang buruk, korupsi, berbagai aksi kolusi dan nepotisme. Diharapkan melalui upaya perbaikan dan peningkatan kinerja birokrat dapat beradaptasi dengan dinamika sosial dan mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, sederhana, adil, legal, transparan dan bertanggung jawab (Suwata, 2019).

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus mengutamakan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memuaskan masyarakat. Jika semua elemen yang terkait dengan realisasi layanan puas, layanan dianggap berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan dapat dipahami dalam dua pengertian utama; pertama, kualitas adalah ciri suatu produk, yang tidak hanya ciri yang terlihat secara langsung, tetapi juga ciri menarik yang memenuhi harapan pelanggan untuk memberikan kepuasan. Kedua, kualitas adalah segalanya tanpa cacat atau kerusakan (Purnama, 2018). Hardiyansyah (dalam Purwastuti, dkk, 2020) menjelaskan kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan, penentuan penilaian kualitasnya terjadi pada saat berlangsungnya pemberian pelayanan publik tersebut. Terwujudnya pelayanan yang memuaskan masyarakat merupakan harapan setiap badan/organisasi pelayanan publik untuk mencapai pelayanan yang cepat, tepat, adil dan bertanggung jawab (Rospianti, dkk, 2019).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk menyampaikan kejelasan hukum bagi hubungan masyarakat dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Didalamnya menjelaskan standar pelayanan digunakan untuk acuan penilaian mutu pelayanan dan tolak ukur pedoman penyelenggaraan pelayanan yang menjadi keharusan dan ikrar kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang bermutu tinggi, terampil, sederhana, terjangkau dan terukur.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, sebagai instansi pemerintah yang beroperasi di bidang pembuatan paspor atau dokumen perjalanan Negara Republik Indonesia. Dimana setiap orang yang ingin melakukan perjalanan antar negara harus memiliki dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh negara. Dokumen perjalanan tersebut adalah paspor. Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk warga negaranya. Pemerintah memberikan orang hak untuk bepergian ke luar negeri dan menulis sertifikat identitas yang sah di dalamnya, termasuk kewarganegaraan, hak perlindungan selama di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air rumah (Iswari, dkk, 2013). Maka Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan, dan diharuskan memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi untuk masyarakat dalam dan luar negeri.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat di Kabupaten Karawang. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang berada di bawah 114 Unit Pelaksana Teknis Kantor Imigrasi dalam jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi. Area kerja Kantor Imigrasi Karawang II melingkupi dua kabupaten, yaitu Kabupaten Karawang yang membawahi 30 kecamatan, 297 desa dan 13 Kelurahan dan 17 kecamatan, 192 desa dan 9 Kelurahan di Kabupaten Purwakarta.

Namun dalam menjalankan tugasnya, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang menghadapi beberapa kendala, terutama distribusi informasi keimigrasian yang tidak merata di area kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, dan masih terdapat kekurangan pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang layanan keimigrasian, khususnya pengetahuan yang berkaitan dengan sistem dan aplikasi (termasuk pendaftaran antrian online).

Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan permasalahan bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang ? adapun tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor telah dilakukan oleh beberapa penulis sebelumnya dan menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Sukmati, Rijal, dan Hermanu Iriawan (2020) berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. Hasil dari penelitian ini adalah 5 dimensi dalam kualitas pelayanan dalam pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak yaitu *reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy* sudah cukup baik. Namun masih terdapat beberapa penghambat seperti : terkadang proses pembuatan paspor tidak sesuai dengan janji layanan Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak yaitu 3 hari setelah pembayaran dikarenakan sistem atau jaringan yang terkadang gangguan dan kurangnya kesadaran masyarakat.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Suciani Cahya Binatari, Nandang Saefudin, dan Irma Purnamasari (2017) berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor. Hasil dari penelitian Kualitas pelayanan Pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Bogor dinilai sudah Baik, karena dari hasil pengolahan angket yang dilakukan kepada 67 sample pemohon paspor diperoleh skor 3,67 dimana termasuk dalam kategori Baik. sekalipun demikian masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh para pemohon. Hal ini terjadi dikarenakan kurang luasnya ruang tunggu untuk pemohon, kecepatan penyelesaian pembuatan paspor, jaminan tepat waktu dalam penyelesaian paspor, dan perlakuan diskriminatif yang sebenarnya diperuntukkan bagi para Lansia, Balita, Ibu Hamil dan Menyusui.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Andrian Tawai, Rola Pola Anto, dan Haerul Ikrar Rusli (2020) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung. Hasil dari penelitian ini adalah banyak responden yang menjawab tentang kualitas pelayanan mengeluhkan tentang empati pegawai pembuat paspor khususnya mengenai perhatian individu, masyarakat masih belum puas karena merasa belum mendapat pelayanan yang baik dalam cara karyawan berkomunikasi dengan masyarakat, dinilai kurang komunikatif dan kurang efektif, hal ini berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam hal mendapatkan perlakuan istimewa dari karyawan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Fransiskus Yogi dan Willy Trihardianto (2018) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Pasport Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian: 1) Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan paspor yang meliputi variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* masuk dalam kategori baik dan kepuasan masyarakat masuk dalam kategori tinggi dan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat..

Berdasarkan penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang berada di Kabupaten Karawang..

METODE

Metode penelitian pada penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2018) menginterpretasikan metodologi kualitatif adalah proses penelitian yang membuah data deskriptif berbentuk perilaku yang dapat diamati dan kata-kata yang diungkapkan orang dalam bentuk tertulis atau verbal. Teknik pengumpulan data yang dijalankan demi mendukung serta memperkuat bahan yang didapatkan penulis, yaitu: studi pustaka, observasi, dan pengkajian dokumen. Penelitian ini

menggunakan sumber data sekunder. Sugiyono (2019) menjelaskan sumber data sekunder ialah sumber data yang tak akan serta-merta diberikan ke penerima data (misalnya, melalui dokumen atau orang lain). Adapun sumber data sekunder pada penelitian ini penulis dapatkan dari studi pustaka. Hasil studi pustaka yang dimaksud berupa dokumen-dokumen yang berasal dari media online, artikel ilmiah dan lain sebagainya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019), menjelaskan kegiatan analisis data kualitatif dilanjutkan secara saling aktif sampai selesai, sehingga membuat data menjadi padat. Terdapat 3 kegiatan analisis data, yaitu : *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diuraikan peneliti disini merupakan hasil analisis dari beberapa informasi yang diperoleh melalui studi pustaka, observasi dan pengkajian dokumen. Kemudian penelitian ini menggunakan Teori Zeitham 1 dkk (dalam Nurdin, 2019), dimana kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi, yang terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sebagai berikut :

Tangible (berwujud)

Kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang ditinjau dari *Tangible* (berwujud) sudah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Dilihat dari Kemudahan dalam proses pelayanan, masyarakat dapat melihat profil pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang melalui situs website nya sendiri, yaitu <http://kanimkarawang.kemendikhum.go.id>. Dalam website tersebut sudah memberikan penjelasan yang lengkap seperti prosedur dan syarat permohonan paspor, antrian online, masa berlaku dan biaya, dll. Namun untuk akses antrian online banyak masyarakat yang masih kebingungan dan selalu penuh.

Dari segi kenyamanan tempat melakukan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang memiliki sarana prasarana penunjang atau fasilitas yang cukup lengkap, seperti: *customer service*, ruang tunggu, ruang ramah HAM, TV di ruang tunggu, nomor antrian, tiga meja foto dan meja wawancara/*service desk* (satu meja/meja layanan khusus cocok untuk penyandang cacat, Lansia, ibu hamil dan anak kecil), AC, Wi-Fi, tempat ibadah, ruang menyusui untuk ibu menyusui, jalur akses bagi penyandang disabilitas, parkir khusus wanita, taman bermain anak, dan kursi roda. Untuk mendukung tugas pokok dan fungsi pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang juga melaksanakan langganan TV kabel untuk pemohon jasa keimigrasian, voucher Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk operasional pejabat administratif atau pemegang kendaraan dinas, stopmap keimigrasian, pembuatan seragam pegawai, langganan pos, koran, majalah, pembelian ATK dan Toner.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan jasa Keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang menyediakan minuman juga camilan cuma-cuma bagi seluruh pemohon jasa keimigrasian. Jenis minuman yang disajikan adalah kopi dan teh, sementara camilan berbentuk snack. Kegiatan ini dilaksanakan dengan cara menyediakan meja khusus di ruang lobby pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang dan dilayani oleh petugas khusus. Kegiatan ini dilakukan setiap hari senin s.d. jumat atau hari kerja selama tahun 2020.

Reliability (Kehandalan)

Kualitas Pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang ditinjau dari *reliability* atau Kemampuan pegawai. Berdasarkan hasil studi pustaka, observasi, dan pengkajian dokumen, dimensi ini dinilai sudah cukup baik. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang telah mempunyai Standar Operasional Prosedur yang digunakan sebagai pembuatan paspor. Dan dari segi Kemampuan atau kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dimana para pegawai sudah mengetahui tugas dan pokoknya dengan baik, dan juga mampu mengoperasikan alat bantu dalam pelayanan

pembuatan paspor. Dibuktikan dengan penerbitan Paspor RI sebanyak 16.656 buku yang terdiri dari 15.981 buku paspor 48 hal dan 675 buku paspor 24 hal untuk seluruh jenis permohonan paspor pada periode Januari sampai dengan 28 Desember 2020 dan memunculkan inovasi layanan baru seperti Mika Paspor Sabtu (Layanan Pengambilan Paspor Hari Sabtu), Mika Palang Pasak (Layanan Paspor Hilang dan Rusak), Mika Semprong (Sistem Layanan Pelaporan dan Pengaduan Orang Asing), Mika Sparta (Sistem Informasi Pelaporan dan Pengaduan Tenaga Kerja Asing).

Untuk meningkatkan kemampuan tersebut dilakukan evaluasi kinerja pegawai, evaluasi tersebut dilakukan perkegiatan atau perhari dan evaluasi pelayanan dalam sebulan dilakukan minimal 1 kali sehingga kemampuan pegawai dan pelayan dapat terus ditingkatkan. Selain itu dilakukannya internalisasi reformasi birokrasi dan *hospitality*, dimana kegiatan ini ditujukan untuk peningkatan pengetahuan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang membunikan cita-cita reformasi birokrasi. Dalam mencapai tujuan tersebut maka diperlukan kemampuan dalam melayani masyarakat.

Responsiveness (Ketanggapan)

Kualitas Pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang ditinjau dari *responsiveness* atau ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam menangani pertanyaan dan pengaduan masyarakat, Kantor Imigrasi Karawang telah menjalankan Layanan Pengaduan Masyarakat dimana Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang juga mengerjakan pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk melalui semua media yaitu melalui media sosial, E-Lapor, Ombudsman, DII baik terkait layanan Keimigrasian maupun pegawai. Pengaduan yang telah ditindaklanjuti Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang selama tahun 2020 sebanyak 9 aduan. Selain itu, Kantor Imigrasi Karawang menolak puluhan permohonan paspor dengan alasan diduga melakukan pekerjaan non prosedural di luar negeri atau sebagai TKI ilegal. Antara Januari dan Desember 2019, 44 aplikasi paspor ditolak (antaranews.com, 2020).

Selain Layanan Pengaduan Masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang memiliki Informasi Pelayanan melalui Layanan *Whatsapp Gateway*, namun disini yang dikeluhkan masyarakat adalah pada saat masyarakat memiliki pertanyaan dan menghubungi nomor layanan tersebut terkadang tidak mendapatkan respon oleh pegawai.

Assurance (Jaminan)

Kualitas Pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang dapat ditinjau dari *assurance* atau jaminan yang diberikan dalam pelayanan. Pembuatan paspor dengan pelayanan yang jelas dapat terlihat dari pemahaman masyarakat terkait prosedur dan mekanisme pelayanan dalam pembuatan paspor, dimana masyarakat secara otomatis akan datang ke kantor imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait pembuatan paspor dilaksanakannya pelayanan terpadu setiap hari rabu di Kecamatan-kecamatan area kerja kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, dimaksudkan agar masyarakat memahami persyaratan atau prosedur pembuatan paspor secara *up to date* serta informasi aktual lainnya. Selama tahun 2020, kegiatan dilaksanakan sebanyak 3 kali. Selain itu, dilakukannya sosialisasi pelayanan jasa keimigrasian melalui berbagai media seperti radio, internet, koran, dan televisi, dan pembuatan video profil Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Kegiatan penyebaran informasi melalui radio telah dilaksanakan sebanyak 7 kali. Dan untuk memudahkan masyarakat memahami produk layanan jasa keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang membuat banner dan pamflet berisi informasi yang berhubungan dengan program dan jasa keimigrasian.

Perihal kepastian waktu, setelah pemohon melakukan mekanisme penerbitan paspor, pemohon akan diminta menunggu selama 3 hari untuk proses penerbitan paspor dan datang kembali untuk mengambil paspor tersebut di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang.

Emphaty (Empati)

Dalam dimensi *emphaty* dilihat dari kesopanan dan keramahan petugas. Pembuatan

paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang dapat dikatakan sopan dan ramah dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor yang dilaksanakan selama ini. Hal ini ditandai oleh penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang melakukan survey secara berkala terkait layanan Keimigrasian dan indeks persepsi korupsi, baik melalui penyebaran kuisioner maupun melalui website dan QR-Code.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi Periode Desember 2020.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang sudah cukup baik, di mana telah memiliki fasilitas cukup memadai guna meningkatkan kenyamanan penerima layanan dan proses pelayanan, selain itu kemampuan dan keterampilan para pegawai yang ada telah melakukan penerbitan Paspor RI sebanyak 16.656 buku dan memunculkan layanan dan inovasi baru. Tetapi Layanan Pengaduan Masyarakat, melalui Layanan Whatsapp Gateway dikeluhkan oleh masyarakat karena pada saat masyarakat memiliki pertanyaan dan menghubungi nomor layanan tersebut terkadang tidak mendapatkan respon oleh pegawai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kejelasan tentang pelayanan pembuatan paspor dilakukannya pelayanan terpadu di kecamatan-kecamatan wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang, sosialisasi pelayanan jasa keimigrasian melalui berbagai media seperti radio, internet, koran, dan televisi, serta pembuatan banner dan pamflet yang berisi informasi yang berhubungan dengan program dan jasa keimigrasian. Berdasarkan hal diatas Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang periode Desember 2020 memiliki skor : 19.82/20.00 yang berarti sangat baik.

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti untuk para pegawai Kantor Imigrasi Karawang agar merespon dengan cepat komplain dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada orang tua, Rektor Universitas Singaperbangsa Karawang beserta jajarannya, para dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Singaperbangsa Karawang, dan semua pihak yang telah mendukung penyelesaian artikel ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Antaraneews.com (2020). Imigrasi Karawang tolak puluhan permohonan paspor calon TKI ilegal. Diakses 5 Januari 2021. Diakses dari <https://www.antaraneews.com/berita/1259407/imigrasi-karawang-tolak-puluhan-permohonan-paspor-calon-tki-ilegal>.
- Bintari, S. C., Zenju, N. S., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor. *JURNAL GOVERNANSI*, 3(1), 41-52.
- Imigrasi karawang. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi Periode Desember 2020. Diakses 5 Januari 2021. Diakses dari HYPERLINK "https://instagram.com/imigrasi_karawang" https://instagram.com/imigrasi_karawang.
- Iswari, S. Y., Warsono, H., & Rengga, A. (2013). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(3), 182-189.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang Tahun 2020
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Kota Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Pangestu, W. R. (2016). INOVASI PELAYANAN ONE STOP SERVICE (STUDI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Purnama, I. (2018). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DENGAN ANTRIAN ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA BANDUNG (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN)
- Purwastuti, G. A. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2020). PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN BERBASIS GOOD GOVERNANCE (Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang). *Respon Publik*, 14(1), 60-67.
- Rospianti, A., Kadir, A., & Suryani, B. B. (2019). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN PASPOR (STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI). *REZ PUBLICA*, 5(3), 38-48.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, S., Rijal, R., & Iriawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 37-46.
- Suwata, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Banda Aceh. Doctoral Dissertation.
- Tawai, A., Anto, R. P., & Rusli, H. I. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI BANDAR LAMPUNG. *e-JKPP*, 6(3).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yogi, F., & Trihardianto, W. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN PASPORT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2).