

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT**

(STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDAR LAMPUNG)

Skripsi



Oleh:

BILQIIS ARIIBAH YUSRIYAH

2016021040

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2024

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF PRIMARY SERVICE IN INCREASING COMMUNITY SATISFACTION (STUDY AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI BANDAR LAMPUNG)

By

BILQIIS ARIIBAH YUSRIYAH

The TPI Bandar Lampung Class I Immigration Office is one of the government agencies that has the authority to provide public services in matters of immigration. The Directorate General of Immigration which is under the auspices of the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia as a public organization has the obligation to provide public services to the community, namely passport making services. The TPI Bandar Lampung Class I Immigration Office in terms of service is one of the service units that can be said to be considered good (A), it is known that the public is satisfied with the service. The aim of this research is to analyze the application of excellent service in increasing community satisfaction at the TPI Bandar Lampung Class I Immigration Office. The methods used in this research are observation, interviews and documentation. There are 5 indicators to determine the results in this research, namely: (1) tangibles (physical evidence), (2) reliability (reliability), (3) responsiveness (responsiveness), (4) assurance (guarantee), (5) empathy (empathy). The results of the research show that the quality of service in processing passports at the TPI Bandar Lampung Class I Immigration Office can be said to be good, although there are a few shortcomings, namely in the aspect of empathy (empathy/care) there are still deficiencies in the service system, causing customers to be missed in requesting service, however In other aspects, it has been achieved optimally, namely the tangibles of facilities are adequate, the reliability of service procedures is clear, responsiveness has a quick response, willing to listen and respond to customers, and assurance of guaranteed security in the service process.

Keywords: Public Services; Service Quality; Passport Services

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDAR LAMPUNG)

Oleh

BILQIIS ARIIBAH YUSRIYAH

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada dalam naungan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia sebagai organisasi publik memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu pelayanan pembuatan paspor. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam hal pelayanan merupakan salah unit layanan yang dapat dikatakan dan dinilai baik (A) diketahui bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Terdapat 5 indikator untuk menentukan hasil dalam penelitian ini yaitu: (1) *tangibles* (bukti fisik), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiviness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), (5) *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dapat dikatakan sudah baik, meskipun ada sedikit kekurangan yaitu pada aspek *emphaty* (empati/kepedulian) masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada peneltonongan pelanggan dalam meminta pelayanan, namun pada aspek lainnya sudah tercapai secara maksimal yaitu *tangibles* fasilitas sarana sudah memadai, *reliability* prosedur pelayanan jelas, *responsiviness* memiliki sikap cepat tanggap mau mendengarkan dan merespon pelanggan, dan *assurance* terjaminnya keamanan dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Kualitas Layanan; Pelayanan Paspor.

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
BANDAR LAMPUNG)**

Oleh

BILQIIS ARIIBAH YUSRIYAH

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2024

Judul Skripsi : **ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
MASYARAKAT (STUDI DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I TPI BANDAR LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa : **Bilqis Ariibah Yusriyah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2016021040**

Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.

NIP. 196112181989021001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.

NIP. 196112181989021001

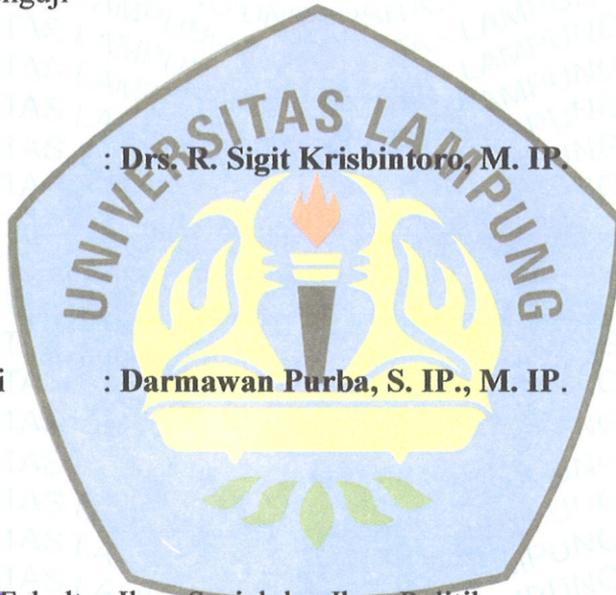
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Drs. R. Sigit Krisbintoro, M. IP



Penguji : Darmawan Purba, S. IP., M. IP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 22 februari 2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 22 Februari 2024
Yang Membuat Pernyataan



Bilqiis Ariibah Yusriyah
NPM. 2016021040

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Bilqiis Ariibah Yusriyah, dilahirkan di Tambah Sari pada tanggal 21 November 2001 merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Sutrisno dan Ibu Harwati.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari TK Aisyah Pringsewu pada tahun 2007, dilanjutkan di SDN 01 Wates Selatan pada tahun 2008-2014. Setelah lulus, Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Pringsewu pada tahun 2014-2017 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN 01 Pringsewu pada tahun 2017-2020. Pada tahun 2020 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Tes UTBK (SBMPTN) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung tahun 2020.

Pada saat menjadi mahasiswa Penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2023 di Desa Heni Arong Kecamatan Lumbok Seminung, Kabupaten Lampung Barat. Selanjutnya Penulis ikut serta dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandar Lampung.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

fa inna ma'al usri yusra, inna ma'al usri yusra

Lihatlan janji Allah yang diucapkan 2 kali berturut turut dalam Al-Qur'an "sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan", bukan setelah kesulitan, tetapi bersama kesulitan, sesulit apapun yang kita jalani semua pasti ada kemudahan didalamnya.

“The strongest actions for a woman is to love herself, be herself and shine amongst those who never believed she could”

“basic hidup paling indah adalah bersyukur”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin telah Engkau Ridhoi Ya Allah Langkah hamba-Mu,
sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Teriring shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak
skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat
dan

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada:

Ayahanda dan Ibunda tercinta

Sutrisno dan Harwati

Kakak

Aji Muda Maulana dan Agung Sudrajat

Terimakasih untuk saudara-saudara seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan,
semoga amal kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT

Almamater yang Penulis banggakan

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah yang sangat luar biasa, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Penerapan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)”**. Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan yang baik dan pemimpin kaumnya.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Penerapan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)”** sebagai salah satu syarat bagi Penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang Penulis miliki. Data yang tersaji dalam skripsi ini masih perlu digali lebih mendalam dan dikonfirmasi kebenarannya secara lebih ilmiah melalui teori yang ada.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Suatu kebanggaan bagi Penulis melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang berkenan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;

3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing, terimakasih Bapak atas kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis membuat skripsi ini dengan sebaik-baiknya;
4. Bapak Darmawan Purba, S.IP., M.IP., selaku Dosen Penguji, terimakasih Bapak atas kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis dapat menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Bapak Budi Harjo, S.Sos., M.IP selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis, terimakasih atas ilmu dan pembelajarannya;
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Penulis kepada bapak dan ibu semua. Terimakasih atas dedikasi yang telah engkau berikan kepada Penulis, sehingga Penulis bisa sampai ke posisi saat ini. Terimakasih atas segala yang engkau berikan;
7. Kedua orang tua Penulis, Ayah Sutrisno dan Ibu Harwati yang selalu mengiringi di setiap langkah Penulis;
8. Kepada Kakak Penulis, Aji Muda Mulana dan Agung Sudrajat terimakasih telah mewarnai hari-hari Penulis;
9. Kepada kekasih Muhammad Rifqi, terimakasih sudah menemani dari awal perskripsian hingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada informan Peneliti, Bapak Denny Ridayansyah, Ibu Dinni Suci Permatasari, Ibu Pauziah, Ibu Verra Charoline;
11. Seluruh komisioner, staf dan jajaran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, terimakasih atas waktu, tempat dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya;
12. Kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi Penulis berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 20 Februari
2024

Penulis,
Bilqis Ariibah Yusriyah

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	11
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Asas Pelayanan Publik	15
2.2.2 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik	19
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3 Kepuasan Masyarakat	23
2.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	23
2.3.2 Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	25
2.3.3 Unsur-Unsur Penilaian Dalam Indeks Kepuasan Masyaraka.....	27
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.....	28
2.5 Kerangka Pikir	30

III. METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Informan Penelitian	34
3.5 Sumber Data.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.8 Teknik Keabsahan Data	38
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	40
4.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	40
4.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.....	43
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian dan Seksi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	43
4.4 Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.....	49
4.5 Paspor biasa, Umum, Persyaratan, Prosedur. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum & HAM RI Nomor 8 Tahun 2014.....	50
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	61
5.1.1 Penampilan Petugas	61
5.1.2 Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan	62
5.1.3 Kemudahan Dalam Proses Pelayanan	68
5.1.4 Kedisiplinan Melakukan Pelayanan.....	69
5.1.5 Kemudahan Akses Dalam Pembuatan Paspor	71
5.1.6 Penggunaan Alat Bantu dan Teknologi.....	73
5.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan Petugas).....	75
5.2.1 Kecermatan Petugas dalam Melayani Pengguna Jasa.....	75
5.2.2 Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas.....	76
5.2.3 Kemampuan dan Keahlian Petugas Menggunakan Komputer.....	79
5.3 <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan Petugas)	80
5.3.1 Merespon Setiap Pelanggan	81

5.3.2	Petugas Melakukan Dengan Cepat	83
5.3.3	Petugas Melakukan Dengan Tepat dan Cermat	85
5.3.4	Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas	87
5.4	<i>Assurance</i> (Kepastian Jaminan Pelayanan)	89
5.4.1	Jaminan Kepastian Tepat Waktu	90
5.4.2	Jaminan Kepastian Biaya	91
5.4.3	Jaminan Legalitas	94
5.5	<i>Emphaty</i> (Empati/Kepedulian)	95
5.5.1	Mendahulukan Kepentingan Pemohon	96
5.5.2	Melayani Dengan Sikap Yang Ramah dan Sopan Santun	96
5.5.3	Melayani Dengan Tidak Diskriminatif	97
5.5.4	Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan	99
VI.	SIMPULAN DAN SARAN.....	104
6.1	Kesimpulan	104
6.2	Saran.....	106
	DAFTAR PUSTAKA	107
	LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Table	Halaman
Table 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Imigrasi Bandar Lampung	8
Table 2. Data Informan Penelitian	35
Table 3. Data Pengeluaran Paspor Tahun 2020/2021/2022 Di Kantor	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	31
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.....	42
Gambar 3. Pelayanan Keimigrasian.....	49
Gambar 4. Alur Pembuatan Paspor.....	51
Gambar 5. Penampilan Pegawai.....	62
Gambar 6. Sarana dan Prasarana.....	64
Gambar 7. Halaman Akun M-Paspor.....	73
Gambar 8. komputer, kamera dan nomor antrian.....	75
Gambar 9. Kemampuan menggunakan komputer.....	80
Gambar 10. Duta Layanan Imigrasi.....	83
Gambar 11. Biaya Keimigrasian.....	94
Gambar 12. Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan.....	100

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan memiliki tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah sebagai *serviceprovider* (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang (Suryanto & Sutopo, 2006).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagai wujud good governance. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh, maka pemerintah telah berhasil mencapai tujuannya. Sebaliknya, jika masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka pemerintah perlu memperbaiki layanan guna mengembalikan kepercayaan masyarakat.

1. Menurut Iswari, Warsono, & Rengga (2012) dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap” mengemukakan bahwa semakin baik atau tinggi pemahaman prosedur yang dimiliki oleh aparat pelaksana, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Begitu pula sebaliknya dimana semakin rendahnya pemahaman prosedur yang dimiliki oleh aparat pelaksana, maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap tergolong baik dan sangat baik, hal ini dilihat dari indikator tingkat keramahan petugas, kesopanan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat ketelitian, tingkat kepuasan terhadap petugas, tingkat kecepatan petugas, kemudahan dalam mendapat pelayanan, kenyamanan saat menunggu antrian, dan ketersediaan ruang tunggu.
2. Selanjutnya Eernanda Fajar Rizki (2017) dalam penelitian yang berjudul “Pelayanan Publik Di kantor Imigrasi Blitar (*public service in blitar immigration office*)” menunjukkan bahwa paspor yang dikeluarkan Kantor

Imigrasi Blitar yang berkualitas dalam arti paspor yang minim kesalahan. Sangat jarang yang mendapat komplain dari pemohon merupakan salah satu indikator dari hasil pekerjaan yang berkualitas. Selain itu hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pekerjaan dengan penuh kecermatan. Berkenaan dengan waktu dalam pembuatan paspor. Menurut peraturan, paspor selesai (dapat diambil) maksimal 4 hari kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai berhasil menyelesaikan pembuatan paspor sesuai dengan target penyelesaian bahkan ada yang sehari selesai.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku Konstitusi tegas mengamanatkan kesejahteraan sosial sebagai prioritas tertinggi dalam kebijakan publik. Dalam UUD 1945 Pasal 33 Ayat 1 menegaskan, "Perekonomian berdasarkan atas asas kekeluargaan atau persaudaraan, yang menjunjung kesejahteraan bersama sebagai tujuan utama, bukan persaingan individualisme."

Dalam hal ini prinsip profesionalisme lebih diutamakan sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun kenyataannya kualitas pelayanan masyarakat belum mengalami perubahan yang berarti, masih banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan dari masyarakat yang terkadang kebingungan pada saat mengurus paspor. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Hal ini dapat diamati dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah yang disampaikan melalui surat kabar maupun media informasi lainnya.

Seperti yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu dalam jurnal antara lain:

1. Dalam masalah tidak optimalnya pelayanan publik di kantor kecamatan Dau, waktu pelayanan terlalu lama dan prosedur terlalu berbelit-belit, padahal masyarakat berharap keperluan mereka cepat terselesaikan (Fitriyanto, 2008).
2. Wicaksono Widya Kristian, (2009) dalam penelitian yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung”. Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung yang ditinjau dari aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles* masih buruk perlu dilakukan evaluasi agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.
3. Irawan Bambang (2017) dalam penelitian yang berjudul “ Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda” mengatakan bahwa berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pembuatan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda jika diurutkan berdasarkan peringkat yang paling tinggi tingkat kepuasannya yaitu Kompetensi Pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; prosedur; penanganan pengaduan, saran dan masukan; persyaratan, produk spesifikasi jenis layanan; waktu layanan; biaya/tarif pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan beberapa keluhan yang sebaiknya menjadi perhatian khusus dan diperlukan tindakan segera agar dapat semakin meningkatkan pelayanan, diantaranya : 1.Kebersihan lingkungan kantor seperti kebersihan toilet dan kamar mandi. 2.Ruang tunggu dan tempat parkir kendaraan yang lebih representatif. 3.Memberikan pelayanan coffee break, print gratis dan akses wifi gratis. 4.Menyediakan fasilitas layanan fotocopy. 5.Diperlukan loket bank yang berada pada kawasan imigrasi untuk mempermudah pembayaran biaya paspor.

4. Irma Purnamasari, Zenju Sarfudin Nandang & Bintari Cahya Suciani (2017) dalam penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor". Mengemukakan bahwa pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Kota Bogor sudah baik, namun berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi terdapat beberapa pelayanan yang harus ditingkatkan lagi yaitu Perlakuan petugas yang diskriminatif (membeda-bedakan), ruang tunggu yang harus diperbesar, keramahan pegawai yang harus lebih ramah dan satun terhadap pemohon, dan respon petugas dalam menjelaskan prosedur pembuatan paspor kepada pemohon, serta ketepatan waktu dalam penerbitan paspor.

5. Djumiarti Titik, Mustam, & Wildan Jaya (2013) dengan judul penelitian "Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang" mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Semarang dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* sudah cukup baik, namun jika dilihat dari dimensi *Assurance* mengenai syarat dan prosedur, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan masih perlu ditingkatkan serta terbatasnya SDM membuat penanganan keluhan pelanggan terkadang lama.

Kompleksitas permasalahan dapat dilihat dari berbagai keluhan mulai dari sikap petugas yang kurang responsif, proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, diskriminasi pelayanan dan sebagainya. Dalam mewujudkan pelayanan berkualitas disebuah instansi dikenal dengan istilah pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung merupakan salah satu kantor pelayanan publik dalam hal keimigrasian, secara umum tugas dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung berkaitan dengan pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian dan tugas fasilitatif bidang tatausaha.

Dalam melakukan kegiatan utamanya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP dibuat sistematis dan logis serta mudah dipahami oleh pegawai, sehingga pegawai mengerti dalam melaksanakan tahap awal sampai tahap penyelesaian pembuatan sebuah paspor. SOP harus dilaksanakan dengan baik sehingga akan mudah bagi pegawai untuk menjabarkan apa yang menjadi tugas, berapa jangka waktu penyelesaian tugas, dan bagaimana arah kegiatan. Semua kegiatan utama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki SOP nya masing-masing untuk memudahkan kegiatan pelayanan. Pada salah satu kegiatan utama Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah pembuatan paspor. Pembuatan paspor terdiri dari dua cara yaitu pengurusan secara online dan manual dimana registrasi paspor secara manual hanya diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lansia berusia diatas 60 tahun, dan anak-anak dibawah 5 tahun.

Pengurusan paspor secara online dilakukan lewat aplikasi M-Paspor Setelah melakukan registrasi, pemohon dapat langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Panduan pengurusan paspor online terdapat di website resmi milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Untuk pengurusan paspor rusak, hilang ataupun perpanjangan dapat datang langsung ke kantor pada jam kerja yang telah ditentukan, pengurusan tersebut dikenakan biaya administrasi sesuai kepentingan pemohon. Pada pengurusan perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA),

perpanjangan diajukan oleh Warga Negara Asing (WNA) yang telah memiliki Visa Kunjungan atau Visa Kunjungan saat Kedatangan (VOA), Izin masuk dari pejabat imigrasi, berkas persyaratan di hantarkan kelantai dua bagian Status Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Pelayanan pada kantor Imigrasi kelas I TPI Bandar Lampung terdiri dua, pertama yaitu khusus untuk Warga Negara Indonesia (WNI) pelayanannya terdiri dari : Prosedur permohonan paspor bagi WNI (secara online dan manual), paspor baru, pergantian paspor karena rusak, penggantian paspor karena hilang. Kedua untuk Warga Negara Asing (WNA), pelayannya terdiri dari : pelayanan pengurusan VOA, Izin tinggal kunjungan, izin tinggal terbatas, izin tinggal tetap, surat keterangan keimigrasian, izin tinggal masuk kembali (*Reentry Permit*), pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda, fasilitas keimigrasian anak berkewarganegaraan ganda, pencabutan dokumen WNI. Masing-masing kegiatan tersebut memiliki Standar Operasional Prosedur sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat asing maupun masyarakat indonesia.

Semua konsep dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung melakukan Survei Kepuasan Masyarakat melalui website resmi <https://kanimbandarlampung.kemenkumham.go.id/> , dalam data sembilan bulan terakhir survei periode Januari-September tahun 2023 hasilnya diketahui bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung ditandai dengan didapatkannya Predikat Sangat Baik (A), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Table 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Imigrasi Bandar Lampung

Survei periode	Indeks	Nilai	Komponen
2023	Kepuasan		Layanan
	Masyarakat		
januari	16,91 / 17.50	A	Sangat Baik
februari	17,15 / 17.50	A	Sangat Baik
Maret	17,23 / 17.50	A	Sangat Baik
April	17,46 / 17.50	A	Sangat Baik
Mei	17,44 / 17.50	A	Sangat Baik
Juni	17,33 / 17.50	A	Sangat Baik
Juli	17,26 / 17.50	A	Sangat Baik
Agustus	17,19 / 17.50	A	Sangat Baik
September	17,46 / 17.50	A	Sangat Baik

(Sumber: Diolah Peneliti dari <https://kanimbandarlampung.kemenkumham.go.id/>)

Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung juga mendapatkan beberapa penghargaan yang diantaranya:

1. Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Kantor Wilayah Lampung memberikan PREDIKAT KEPATUHAN TINGGI TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. Berdasarkan surat ombudsan RI tanggal 24 November 2016 hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dan kompetensi penyelenggara sesuai undang undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

2. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menganugraahkan Penghargaan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Sebagai UPT yang telah melaksanakan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia Tahun 2020.
3. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menganugraahkan Penghargaan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Sebagai UPT yang telah melaksanakan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia Tahun 2021.
4. Piagam Penghargaan Satuan Kerja Berkinerja Terbaik diberikan kepada KANIM KELAS I TPI BANDAR LAMPUN. Atas penyampaian laporan kerja tepat waktu & sesuai dengan target capaian kinerja III Tahun Anggaran 2023.

(sumber: Diolah Peneliti dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung).

Berdasarkan lampiran di atas data indeks kepuasan masyarakat dinilai sangat baik serta adanya beberapa data penghargaan atas pelayanan yang diberikan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, maka Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung merupakan salah satu unit layanan yang dinilai sudah baik.

Maka berdasarkan penjelasan serta uraian diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam serta tertarik untuk menganalisis penerapan pelayanan prima yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung beserta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut sehingga penulis mengangkat judul **“Analisis Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung “**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian penjelasan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah Bagaimana penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan tertentu. Adapun tujuan daripada penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung adalah untuk Mengetahui secara mendalam gambaran mengenai Penerapan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca untuk sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dan pelayanan yang diterapkan dalam suatu birokrasi.
2. Secara Praktis, Hasil dari laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh dalam upaya untuk memperbaharui dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan yang terbaik kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Prima

Kata “prima” dalam pelayanan prima diambil dari Bahasa Inggris *at a premium* yang berarti nilai tinggi (Echols & Shadly, 1983:444). Kalau dikembangkan lebih lanjut misalnya *to be at a premium* (di atas harga sebenarnya) atau *to sell at a premium* (menjual dengan harga tinggi), maka pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik/tertinggi.

Pelayanan prima adalah terjemahan dari “*excellent service*” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Secara sederhana pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Nurhasyim (2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. Sejalan dengan itu pelayanan prima diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Pelayanan prima disebut sangat baik atau terbaik dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberian pelayanan. Hakekat pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Soetopo (2004:8) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan. Disebut sangat baik atau terbaik dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberian pelayanan. Hakekat pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan prima

kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/publik memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi pelayanan harus yang memiliki kualitas kompetensi yang professional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi suatu aspek penting dan wajar dalam setiap pemberian pelayanan. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pada sektor publik, pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara terbaik.

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan *standard* dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4).

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Lukman dan Sugiyanto: 2001: 48-50) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan prima harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya.
- 7) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai.
- 8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan publik.
- 9) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya.
- 10) Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari manusia. Maka dari itu pelayanan yang prima kepada masyarakat menjadi harus diberikan oleh para pemberi pelayanan.

2.2 Pelayanan Publik

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik

Menurut Moenir (2002), pelayanan publik ialah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada

masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sinambela (2011), pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mustanir, Hamid, et al.,2019).

Menurut Widodo (dalam ismai, dkk., 2010:85), pelayanan publik dapat dipahami sebagai praktik memenuhi semua aturan atau prosedur utama organisasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau individu yang bekerja di sana. Pelayanan kepada masyarakat (Rohman, dkk, 2008:3) adalah suatu jenis pelayanan atau pemberian pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat yang dapat berbentuk penggunaan seluruh fasilitas umum, baik sebagai pelayanan maupun non pelayanan, dilakukan oleh suatu organisasi publik, yang dalam hal ini adalah organisasi pemerintah.

Menurut Moleong (dalam Ismail, dkk, 2010:85), bantuan umum adalah semua jenis penawaran jenis bantuan untuk kebutuhan individu atau masyarakat yang pasti memiliki kepentingan dalam asosiasi dan sesuai keputusan pokok dan strategi yang belum sepenuhnya dilaksanakan secara mapan. Pelayanan sebagaimana dijelaskan

oleh Ratminto (2005:5) adalah semua pelayanan yang disediakan, baik berupa barang publik maupun berupa pelayanan publik. Secara teori, pelayanan tersebut merupakan tanggung jawab instansi pemerintah yang berada di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD. Hal tersebut dilakukan dalam rangka upaya memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka mewujudkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut pendapat yang telah dikemukakan, merupakan salah satu fungsi aparatur negara, khususnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam perannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dengan demikian, sangat jelas bahwa hakikat pelayanan publik adalah upaya memberikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai wujud tanggung jawab pejabat pemerintah sebagai pelayanan publik, (Tjandra, dkk, 2005:11). Mengenai definisi tersebut, sangat jelas bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi keinginan umum masyarakat dan pelanggan.

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Standar pertolongan umum sesuai Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:19-20, (Firmansyah, Hamdan, dkk, 2020:45-49) adalah:

1. **Transparansi.**

Transparansi (dalam Tjandra, dkk, 2005:11), nyaman, bersifat terbuka, dan selalu dapat diakses oleh semua pihak yang menginginkan, membutuhkan, dan menyediakannya itu dilakukan dengan baik dan mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas.**

Menurut Tjandra, dkk, (2005:11), Akuntabilitas, pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. **Partisipatif.**

Agar pemerintah dapat memahami dan memahami apa sebenarnya aspirasi, keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat, maka partisipasi menunjukkan adanya upaya yang dilakukan agar masyarakat dapat terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan.

4. Perlakuan yang Setara.

Hak untuk mendapat bantuan (Moenir, 2002: 41), dapat dinyatakan bahwa hak ini dapat dilaksanakan oleh siapa saja, tanpa memandang apakah orang itu anggota suatu kelompok yang wajib mengabdikan atau orang luar yang bukan anggota kelompok itu. Oleh karena itu, setiap orang yang berkepentingan dengan hak atas pelayanan dan setiap organisasi yang wajib memberikan pelayanan dilindungi oleh hak atas pelayanan yang bersifat universal.

Asas Pelayanan publik menurut kepprenpan nomor 63 tahun 2004 (dalam Ratminto dan Atik Septi winarsih, 2005:19-20;Firmansyah, Hamdan, DKK, 2020:45-49) Antara lain adalah:

1. Transparansi.

Transparansi (dalam Tjandra, dkk,2005:11) Memiliki sifat yang terbuka, adanya kemudahan dan selalu dapat di akses oleh semua pihak yang menginginkan, membutuhkan dan penyediaanya dilakukan secara memadai serta dapat dengan mudah di akses

2. Akuntabilitas.

Akuntabilitas (dalam Tjandra, dkk,2005:11), Pelayanan yang diberikan dapat di pertanggung jawabkan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

3. Partisipatif.

Partisipatif menunjukkan adanya upaya agar masyarakat dapat terlibat secara langsung dalam proses penyelenggaraan pelayanan sehingga pemerintah paham dan tau apa saja yang menjadi aspirasi, keinginan,

harapan serta kebutuhan dari masyarakat itu sesungguhnya.

4. Kesamaan hak.

Hak mendapatkan pelayanan (dalam moenir,2002:41), dapat dinyatakan bahwa hak ini dapat berlaku kepada siapapun juga baik orang itu anggota organisasi yang berkewajiban melayani ataupun orang luar yang bukan menjadi anggota organisasi itu.

Jadi hal atas pelayanan ini sifatnya berlaku secara universal dan berlaku terhadap siapa saja yang memiliki kepentingan akan hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.

5. Keseimbangan kebebasan dan komitmen.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik masyarakat sebagai pengguna maupun pemerintah sebagai pelaksana dapat memahami hak dan kewajiban masing masing. Hal ini karena hak dan tanggung jawab seimbang.

Sinambela dkk. (2011 : 6) pada dasarnya memiliki sudut pandang yang sama, untuk lebih spesifik:

1. Transparansi.

Transparansi maksudnya ada kualitas, jadi mudah terbuka bagi siapa saja yang membutuhkan dan ada pengaturan yang memuaskan dan sangat lugas.

2. Akuntabilitas.

Pertanggungjawaban penyelenggaraan yang mengandung arti diberikan bahwa dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perintah undang-undang.

3. Kondisional.

Kondisional (dalam Tjandra, dkk, 2005: 11), bermaksud agar ada kesamaan dengan keadaan dan kapasitas organisasi khusus dan penerima manfaat pelayanan dan secara konsisten berpegang pada

standar produktivitas dan kelangsungan hidup.

4. Partisipatif.

Partisipatif (dalam Tjandra, dkk, 2005:11), dengan selalu dapat memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, dilakukan upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Hak untuk semua.

Hak yang sama untuk semua (dalam Tjandra, dkk, 2005: 11), sikap tidak diskriminatif dalam arti tidak mengenal perbedaan suku, ras agama, jenis kelamin, status sosial ekonomi, masyarakat, dan perbedaan antar kelompok.

6. Keseimbangan kebebasan dan komitmen.

Menurut Tjandra, dkk (2005:11), keseimbangan berarti dalam memberikan dan menerima pelayanan publik harus selalu memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 (dalam Ismail, HM, dkk, 2010:86-87), yaitu :

1. Kepentingan Umum
2. Kepentingan Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan
11. Ketepatan Waktu
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

2.2.2 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1. Prinsip Kesederhanaan.
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan Publik.
Unit kerja/Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Prinsip Kepastian Waktu.
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Prinsip Akurasi.
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Prinsip Keamanan.
Proses dan produk pelayanan publik memiliki rasa aman dan kepastian hukum.
6. Prinsip Tanggung Jawab.
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana.
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Prinsip Kemudahan Akses.
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah

dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

Pelaksanaan pelayanan harus bersikap disiplin sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Prinsip Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain lain

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Keluhan yang dialami masyarakat sebagai penerima layanan bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara (Dwiyantodkk, 2002) dalam Agus Dwiyanto (2011:78). Sedangkan menurut menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hardiyansyah,2011:36). Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik

keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk

2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gaspersz dalam Sinambela, 2014:6) Kualitas pelayanan juga merupakan adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan/konsumen dengan persepsi konsumen, sehingga kualitas pelayanan yang diterima dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen sebagai penerima pelayanan yang diterima dengan layanan yang mereka inginkan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan, sehingga dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan teori Zeithaml dkk yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yang lebih fokus pada *Responsivitas* (ketanggapan petugas). Dimensi kualitas dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan dari masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau Berwujud/Bukti langsung penampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan yang terdiri dari :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pengguna jasa
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kemudahan akses pengguna jasa dalam permohonan pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
 - f. Pemahaman terhadap profil dan produk pelayanan

2. Reliability atau Kehandalan Petugas

Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat yang terdiri dari :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna jasa
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Responsivitas atau Ketanggapan Petugas Kerelaan untuk membantu pengguna pelayanan (costumer) dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan yang terdiri dari:

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Assurance atau Kepastian (Jaminan) Pelayanan

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (costumer) yang terdiri dari:

- a. Petugas memberikan jaminan kepastian tepat waktu dalam
- b. Pelayanan petugas memberikan jaminan kepastian biaya
- c. Pelayanan petugas memberikan jaminan legalitas
- d. Pelayanan adanya kepastian syarat dan prosedur pelayanan

5. Emphaty (Empati)

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada customer yang terdiri dari:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, 2011:52)

Sementara itu menurut Sinambela (2010:6) dalam Iswahyudi (2014:9) menjelaskan ciri atau karakter dari kualitas pelayanan publik yang baik yaitu tercermin dari beberapa indikator yaitu: transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban.

2.3 Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kata *satisfaction* (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “fatio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut, menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli.

Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Menurut Nasution M. N. (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan menurut Umar (1997) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Sementara itu, menurut Pasolong (2010), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik

dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

2.3.2 Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Lebih lanjut dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah menyebutkan, Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (KEPMENPAN, 2017). Adapun pada beberapa tahun terakhir Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terus diperbaharui dengan berbagai latar belakang perubahan yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Keputusan MENPAN KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut:
 - a. Belum mengacu pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan.
 - b. Ruang lingkup IKM belum selaras dengan Komponen Standar Pelayanan.

Hasil dari perubahan ke Permenpan No. 16 Tahun 2004 dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan menggunakan metode dan teknik IKM yang disesuaikan dengan kebutuhan.
 - b. Skor kepuasan masyarakat dalam angka kuantitatif dapat dikonversikan dalam bentuk kualitatif (sangat baik, baik, kurang baik, dan buruk).
2. PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut:
 - a. Permenpan No, 16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
 - b. Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan, sehingga tidak ada keseragaman hasil survei.
 - c. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur
 - d. Hasil survei belum dipublikasikan.

Berdasarkan beberapa perubahan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai Survei Kepuasan Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa upaya tersebut terus dilakukan agar terlaksananya survei kepuasan masyarakat dalam memperoleh suatu pelayanan dengan hasil pengukuran yang optimal, terbuka, obyektif dan efektif.

2.3.3 Unsur-Unsur Penilaian Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa unsur survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 unsur yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi dan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana.

2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2004:59); "Bahwa kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen karena kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan "Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian

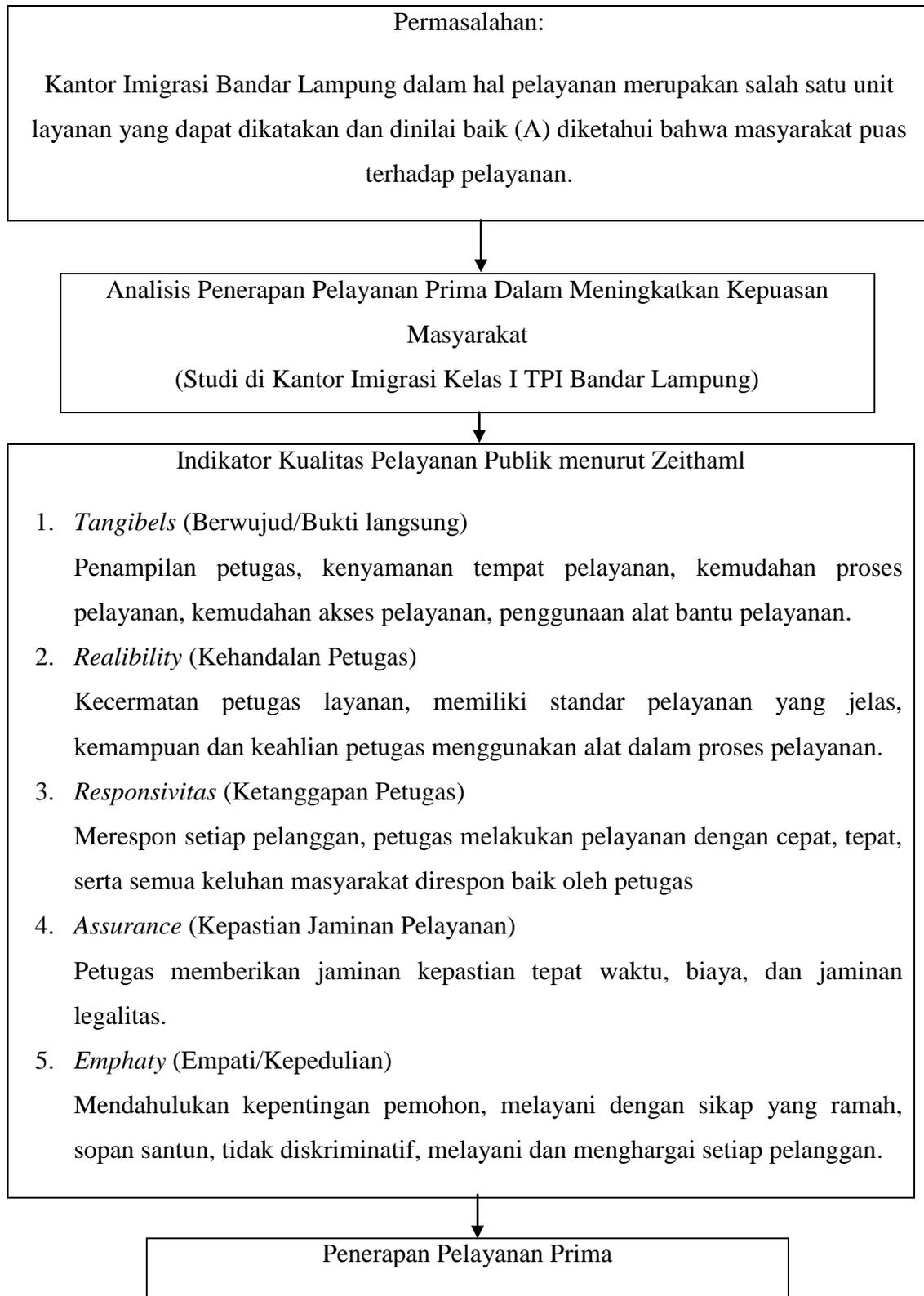
perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu

- a. *Reliability* (keandalan), pelayanan dikatakan tinggi jika kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), para karyawan berkenaan senantiasa bersedia dan mampu untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan konsumen, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. *Assurance* (jaminan), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.
- d. *Empaty* (perhatian), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika penyedia jasa dapat memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen.
- e. *Tangibels* (bukti langsung), pelayanan jasa dikatakan baik jika daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan juga baik. Masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Tjiptono, 2008:284).

2.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat digambarkan suatu bagan guna mempermudah pemahaman kerangka pemikiran dalam penulisan ini, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitiannya menekankan pada makna daripada generalisasi. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini memberikan pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai Penerapan Pelayanan Prima di kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Tipe penelitian deskriptif menjadikan penelitian ini menitikberatkan pada upaya untuk memberikan gambaran umum secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat fenomena yang diselidiki dari objek penelitian serta dipaparkan dengan apa adanya. Pendeskripsian tersebut menggambarkan secara tepat mengenai hal-hal yang mempengaruhi bagaimana penerapan pelayanan prima di kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Hj. Haniah No. 3 Cut Mutia Rt/ Rw. 021/ 01 Kel. Gulak Galik, Kec. Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, Lampung 35214. Adapun alasan yang menjadi dasar pemilihan lokasi penelitian tersebut ialah Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung merupakan kantor imigrasi yang terletak di ibu kota Provinsi Lampung dan merupakan kantor imigrasi yang luas wilayah kerjanya mencakup 4 kabupaten dan 2 kota yang ada di Provinsi Lampung. Dengan wilayah kerja yang luas

maka penerapan pelayanan prima harus terus ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk membatasi peneliti dalam melakukan penelitiannya. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian untuk memilih data yang relevan, agar tidak dimasukkan ke dalam data yang sedang dikumpulkan, walaupun data itu menarik. (Moleong, 2016).

Fokus dari penelitian ini yaitu mengenai penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Teori yang digunakan peneliti adalah teori Zeithaml dkk yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yang fokus pada 5 dimensi yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan

sopan santun.

5. *Empathy* atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

3.4 Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan teknik ini kita menentukan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil data secara objektif, dengan anggapan bahwa data yang diambil itu merupakan keterwakilan (representatif) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung dari sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian. Penentuan informan melalui prosedur *purposive* adalah salah satu strategi menentukan informan yang sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu. (Bungin, 2011).

Adapun Informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Table 2. Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Denny Ridayansyah A.Md.Im.,S.H	Kasubsi Pemeriksaan Keimigrasian
2.	Dinni Suci Permatasari. S.Si., M.H	Petugas Pelayanan
3.	Pauziah, S.Kom, M.M.	Petugas Pelayanan
4.	Verra Charoline, S.E., M.H.	Petugas Pelayanan
4.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
5.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
6.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
7.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
8.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
9.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
10.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
11.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
12.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
13.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor
14.	Pemohon Paspor	Pemohon Paspor

Sumber: diolah peneliti, 2023

3.5 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan atau dikumpulkan secara langsung di lokasi penelitian oleh orang yang melakukan penelitian atau peneliti (Hasan, 2002). Data primer dapat berupa data dari informan yaitu individu maupun perorangan. Contohnya adalah hasil wawancara. Data primer yang dimaksud peneliti dalam penelitian ini adalah catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan data mengenai informan wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan antara lain:

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2013), ketika mengumpulkan data, peneliti secara terbuka menyatakan bahwasanya peneliti sedang melakukan penelitian. Oleh karena itu, subjek penelitian harus mengetahui kegiatan peneliti dari awal hingga akhir. Menurut Guba dan Lincoln (dalam Pahleviannur dkk., 2022), observasi pada hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindra, mulai dari penciuman, penglihatan, atau pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian hasil.

2. Wawancara

Metode wawancara merupakan instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden dengan tujuan memperoleh jawaban secara langsung dari responden yang berhubungan dengan objek penelitian sehingga dapat memperoleh informasi yang valid. Esterberg (dalam Pahleviannur dkk., 2022) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab mengenai topik tertentu, sehingga dapat dikonstruksikan makna di dalam topik tersebut. Teknik Percakapan

itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu biasanya berbentuk gambar, tulisan atau karya monumental dari seseorang. Teknik dokumentasi digunakan untuk mempelajari berbagai sumber dokumentasi. Penggunaan teknik ini dimaksudkan untuk mengungkapkan peristiwa, objek, dan tindakan yang dapat menambah pemahaman peneliti terhadap gejala permasalahan yang akan diteliti. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. (Sugiyono, 2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik mengolah data menjadi data yang dapat ditafsirkan dan dipahami secara lebih spesifik dan diakui dalam suatu perspektif ilmiah yang sama. Miles dan Huberman dalam Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas, hingga datanya sudah jenuh. Berikut langkahlangkah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan pada data primer yaitu hasil wawancara. Data yang diperoleh dipilah-pilah terlebih dahulu, dirangkum, difokuskan pada hal-hal penting dan dibuat kategori-kategori yang menjelaskan mengenai penerapan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami mengenai penerapan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, foto atau gambar dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh di lapangan yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian turun ke lapangan, sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan wawancara dan dokumentasi.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dapat didefinisikan sebagai persamaan dari konsep kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability*) dalam konsep penelitian kualitatif teknik keabsahan data disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan serta kriteria dan paradigma. Dalam menetapkan keabsahan data diperlukan beberapa teknik diantaranya adalah teknik pemeriksaan dan pelaksanaan yang didasarkan pada kriteria tertentu. Sedikitnya ada 10 tahapan yang diakumulasi Moleong (2013) dan (Bungin (2011)

dalam membangun mekanisme sistem pengujian keabsahan hasil penelitian kualitatif yakni (1) perpanjangan keikutsertaan, (2) menemukan siklus kesamaan data, (3) ketekunan pengamatan, (4) triangulasi peneliti, metode, teori dan sumber data, (5) pengecekan melalui diskusi, (6) kajian kasus negatif, (7) pengecekan anggota tim, (8) kecukupan referensi, (9) uraian rinci, (10) auditing. (Pahleviannur dkk., 2022

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah salah satu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM) Republik Indonesia Provinsi Lampung. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sendiri dibentuk dan diresmikan oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Palembang pada tahun 1959. Ketika kantor Imigrasi Lampung berdiri pada tahun 1959, Kantor Imigrasi Lampung saat itu masih merupakan bagian dari wilayah kerja Kanim Palembang meliputi seluruh wilayah hukum keresidenan Lampung.

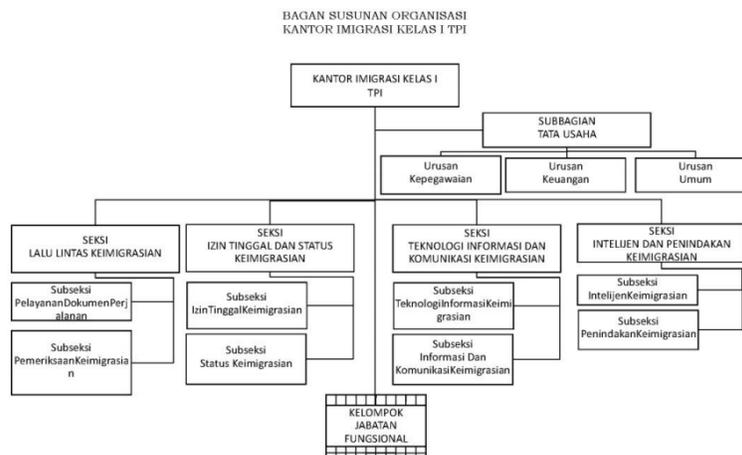
Pertama kalinya Kantor Imigrasi Lampung ditempatkan di Jl. Sarinarwa No. 1 Teluk Betung sampai pada tahun 1972 Kantor Imigrasi Lampung dipindah ke gedung yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 133 Bandar Lampung. Setelah status Keresidenan Lampung berubah menjadi Provinsi Lampung maka pada tahun 1972 tersebut kantor Imigrasi Lampung diganti penamaannya menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Karang. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Karang tersebut antara lain meliputi Kota Tanjung Karang/Teluk Betung, 70 Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Utara serta Pos Imigrasi Pelabuhan laut Panjang. Pada tahun 1986 terjadi perubahan ORTA Departemen Kehakiman sesuai tugas dan fungsi keimigrasian sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Karang berganti nama menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Bandar Lampung. Sedangkan Pos Imigrasi pelabuhan Laut Panjang ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Imigrasi Kelas III Panjang dengan wilayah kerja meliputi Kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung, Kabupaten Lampung Selatan (saat ini menjadi 3 kabupaten: Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Tanggamus, Kabupaten Pesawaran), Pelabuhan Laut TPI Panjang, Pelabuhan khusus di Kabupaten Tulang Bawang. Pada tahun 2004 Kantor Imigrasi Kelas II ditingkatkan statusnya menjadi Kanim Kelas I

TPI Bandar Lampung dengan wilayah kerja meliputi 2 kota dan 6 kabupaten. Pada tanggal 19 Oktober 2009 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung menempati gedung baru di Jl. Hj. Haniah No. 3 Cut Mutiah Bandar Lampung dengan Luas Bangunan 1629 M² yang terdiri dari 3 Lantai diatas tanah seluas 2204 M² yang diresmikan pembangunanya oleh Bapak Patrialis Akbar Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 27 Februari 2010. Dengan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor: M.HH-04.OT.01.01 tahun 2010 tanggal 23 November 2010 tentang Pembentukan Kantor Imigrasi Kelas III Kalianda, Kantor Imigrasi Kelas II Kota bumi, dan Penghapusan Kantor Imigrasi Kelas III Panjang. Sehingga untuk sampai saat ini wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung meliputi 2 kota dan 4 kabupaten serta tempat pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Laut Panjang dan Bandara Internasional Raden Inten II. Wilayah kota dan kabupaten tersebut antara lain adalah:

1. Kota Bandar Lampung
2. Kota Metro
3. Kabupaten Lampung Tengah
4. Kabupaten Pesawaran
5. Kabupaten Tanggamus
6. Kabupaten Pringsewu

Keberadaan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung merupakan salah satu dari upaya-upaya Pemerintah Daerah Provinsi Lampung dalam memacu pembangunan wilayah. Kegiatan perekonomian di Provinsi Lampung ditunjang dari sektor pertanian, perkebunan, perikanan, dan saat ini sedang dikembangkan sektor pendidikan, industri jasa dan pariwisata. Hal ini berdampak pada peningkatan interaksi kegiatan masyarakat dan juga peningkatan pelayanan jasa keimigrasian baik WNI atau WNA. Berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Bandar Lampung dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting, terutama dalam hal pelayanan terhadap masyarakat publik yang berkenaan dengan kegiatan keimigrasian seperti dalam pengurusan dokumen perjalanan, izin

tinggal dan status, visa, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta berbagai pelayanan keimigrasian lainnya. Melihat rentang wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang cukup luas, maka pengawasan terhadap kegiatan orang asing maupun pemohon jasa keimigrasian dilakukan secara aktif dengan pihak kepolisian dan 72 instansi terkait sampai ke tingkat kabupaten. Selain itu juga untuk memberikan pelayanan yang terbaik, pihak Imigrasi juga melakukan pengawasan intern dan melekat terhadap pegawai agar lebih professional dalam melaksanakan tugas. Pihak Imigrasi juga memberikan berbagai fasilitas agar masyarakat pemohon jasa keimigrasian merasa nyaman dan terlayani. Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

(Sumber: Diolah peneliti dari <https://kanimbandarlampung.kemenkumham.go.id/>)

Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung jabatan tertinggi dipimpin oleh Kepala Kantor yang memiliki tugas untuk bertanggung jawab, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh pelaksanaan aktivitas pegawai dari setiap seksi yang ada di kantor. Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, Kepala Kantor membawahi lima seksi yang ada di kantor tersebut.

Lima seksi tersebut yaitu:

1. Sub Bagian Tata Usaha
2. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM)
3. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian (INTALTUSKIM)
4. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (INTELDAKIM)
5. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM)

4.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Visi

“Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”

Misi

1. Mewujudkan peraturan Perundang-Undangan yang berkualitas
2. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas
3. Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas
4. Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan HAM
5. Mewujudkan layanan manajemen administrasi kementerian Hukum dan HAM
6. Mewujudkan Aparatur Kementerian Hukum dan HAM yang professional dan berintegritas.

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian dan Seksi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

1. Kepala Kantor

Mengkordinasikan pelaksanaan di bidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas dibidang keimigrasian.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

1. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan Tata Usaha dan melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Kantor di bidang Administrasi dan Ketata Usahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, serta pengelolaan barang-barang inventaris kantor.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan rapat struktural secara periodik setiap hari selasa untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan selama sepekan.
3. Mewajibkan setiap pegawai untuk melaksanakan absensi sidik jari kehadiran (*finger print*) pada saat datang dan pulang kantor sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku yaitu:
Senin s/d Kamis: Pukul 07.30 - 16.00 WIB
Jumat: Pukul 07.30 - 16.30 WIB

3. Kepala Urusan Umum

Melaksanakan urusan umum yang meliputi surat menyurat, perlengkapan di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Kepala Urusan Kepegawaian

Melaksanakan urusan kepegawaian yang meliputi formasi mutasi, pemberhentian dan pemensiunan di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

5. Kepala Urusan Keuangan

Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi anggaran belanja rutin dan pembangunan di lingkungan kantor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyusun konsep program dan rencana kerja
- b. Melaksanakan tugas pengelolaan keuangan.
- c. Melaksanakan tugas dibidang umum perkantoran.
- d. Melaksanakan tugas pengelolaan kepegawaian.

Kassubag tata usaha sendiri membawahi langsung tiga bagian penting di Kantor Imigrasi, yaitu bagian urusan keuangan, urusan kepegawaian dan urusan umum.

Tugas masing-masing bagian tersebut antara lain:

- a. Urusan Keuangan bertugas untuk menyusun program kerja, membuat rencana kerja dan kalender kerja pada urusan keuangan, mencatat, membukukan, menyimpan dan mengeluarkan buku kas umum anggaran rutin serta membuat pertanggungjawaban keuangan setiap bulan. Membuat laporan pertanggungjawaban bendahara dan juga rekonsiliasi ke Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN).
- b. Urusan Kepegawaian bertugas untuk menyusun program kerja, membuat rencana kerja dan kalender kerja pada urusan umum, melakukan pengawasan terhadap kerja bawahan, memberikan petunjuk dan bimbingan pelaksanaan tugas, melakukan penilaian terhadap pegawai kantor imigrasi, serta memenuhi semua tugas-tugas yang diperintahkan oleh atasan untuk proses kepegawaian.
- c. Urusan Umum bertugas untuk menyusun program kerja, membuat rencana kerja dan kalender kerja pada urusan umum, mengolah data barang milik negara, menyusun dan membuat laporan rencana pengadaan dan pengeluaran Alat Tulis Kantor (ATK) dan barang-barang perlengkapan, serta memenuhi semua kebutuhan yang berhubungan dengan bagian umum.

7. Seksi Teknologi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian (TIKIM)

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian memiliki tugas antara lain:

- a. Membuat program dan rencana kerja Tikim.
- b. Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian informasi, dan penyebarannya untuk penyelidikan keimigrasian.
- c. Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumentasi keimigrasian dan pengguna serta pemeliharaan sarana komunikasi.
- d. Membuat laporan hasil evaluasi pada seksi informasi dan sarana komunikasi.

8. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM)

Seksi Lalu Lintas Keimigrasian memiliki tugas dan fungsi yaitu:

- a. Membuat program dan rencana kerja seksi Lantaskim.
- b. Melaksanakan pemberian perizinan dibidang lintas batas, izin masuk/izin keluar dan fasilitas keimigrasian.
- c. Melaksanakan pemberian dokumen perjalanan sesuai dengan aplikasi Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).
- d. Membuat laporan hasil evaluasi seksi lalu lintas keimigrasian.

Tugas Subseksi Lintas Batas keimigrasian antara lain yaitu:

- a. Subseksi lintas batas keimigrasian bertugas melakukan pemeriksaan terhadap dokumen paspor, menandatangani dokumen dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas pada Subseksi lintas batas, serta melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas pelabuhan dan instansi terkait pada pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan pesawat.
- b. Sedangkan tugas dari Subseksi Perizinan keimigrasian yaitu melayani pemohon paspor untuk melakukan pembayaran, photo, sidik jari, dan interview, melakukan penyimpanan map permohonan yang sudah diverifikasi

dan berkas paspor yang sudah ditanda tangani kepala kantor serta membantu pengembalian paspor yang sudah selesai untuk diserahkan ke pemohon dan map yang telah selesai ke informasi dan sarana keimigrasian.

9. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian (INTALTUSKIM)

Seksi Status Keimigrasian memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Membuat program dan rencana kerja seksi status keimigrasian.
- b. Melaksanakan tugas dalam penelaahan status keimigrasian.
- c. Melaksanakan tugas pemberian dalam penentuan status keimigrasian.
- d. Membuat laporan hasil evaluasi seksi status keimigrasian.

Dalam seksi status keimigrasian inipun terdapat dua Subseksi yaitu Subseksi penentuan status keimigrasian dan Subseksi penelaahan status keimigrasian yang keduanya mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Tugas Subseksi Penentuan status keimigrasian adalah melaksanakan permohonan Izin Tinggal Terbatas (ITAS), Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan alih status, pemberian Status Keimigrasian (SKIM) serta penentuan status kewarganegaraan.
- b. Tugas Subseksi Penelaahan status keimigrasian adalah melaksanakan permohonan Izin Tinggal Kunjungan (ITK), *Visa On Arrival (VOA)* dan melaksanakan pemberian Surat Sumpah (*Affidavit*) serta penelaahan status kewarganegaraan.

10. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (INTELDAKIM)

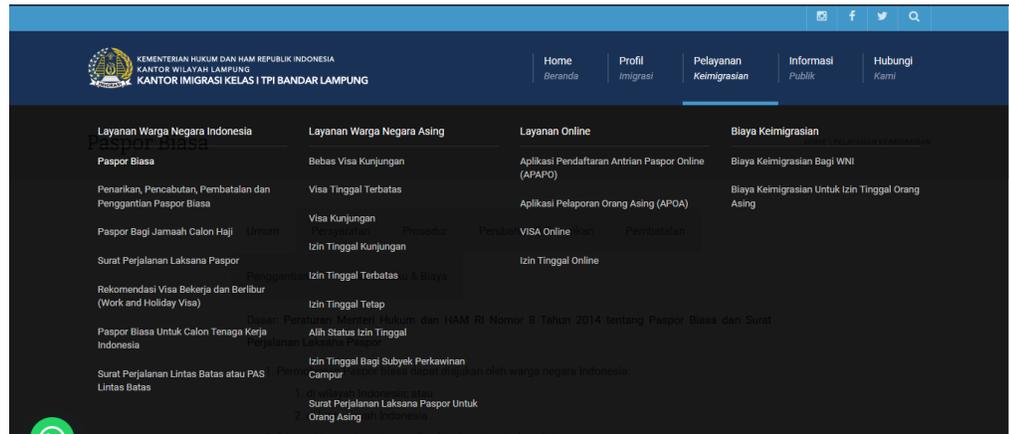
Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian memiliki tugas dan fungsi antara lain yaitu:

- a. Membuat program dan rencana kerja seksi inteldakim.
- b. Melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian.
- c. Melakukan penyidikan pelanggaran keimigrasian dalam rangka projustitia.
- d. Melaksanakan kerjasama dengan instansi terkait dalam pengawasan orang asing (TIM PORA).
- e. Melaksanakan tindakan administratif pelanggaran keimigrasian.
- f. Melakukan inventarisasi dan evaluasi terhadap segala permasalahan yang berkaitan dengan pengawasan dan penindakan keimigrasian.
- g. Membuat laporan pengawasan dan penindakan keimigrasian.
- h. Menyusun, memelihara, dan mengamankan daftar pencegahan dan penangkapan.

Seksi Pengawasan dan Penindakan keimigrasian ini membawahi dua Subseksi yaitu Subseksi pengawasan keimigrasian dan Subseksi penindakan keimigrasian. Adapun tugas dan fungsi kedua Subseksi tersebut yaitu:

- a. Subseksi Pengawasan Keimigrasian bertugas untuk melaksanakan pengawasan, pemantauan dan pengecekan terhadap pelanggaran dan tenaga kerja warga negara asing serta melakukan koordinasi masalah pengawasan orang asing dengan instansi terkait.
- b. Subseksi Penindakan Keimigrasian bertugas untuk membantu tugas seksi wasdakim dan melakukan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

4.4 Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung



Gambar 3. Pelayanan Keimigrasian

(Sumber: Diolah Peneliti dari <https://kanimbandarlampung.kemenkumham.go.id/>)

Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung terdiri dari dua, pertama yaitu khusus untuk Warga Negara Indonesia (WNI) pelayanannya terdiri dari: paspor biasa, penarikan, pencabutan, pembatalan dan penggantian paspor biasa, paspor bagi jamaah calon haji, surat perjalanan laksana paspor, rekomendasi visa bekerja dan berlibur (*work and holiday visa*), paspor biasa untuk calon Tenaga Kerja Indonesia, surat perjalanan lintas batas atau PAS lintas batas. Kedua, untuk Warga Negara Asing (WNA), pelayanannya terdiri dari: pelayanan bebas visa kunjungan, visa tinggal terbatas, visa kunjungan, izin tinggal kunjungan, izin tinggal terbatas, izin tinggal tetap, alih status izin tinggal, izin tinggal bagi subyek perkawinan campur, dan surat perjalanan laksana paspor untuk orang asing. Masing-masing kegiatan tersebut memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat asing maupun Indonesia.

4.5 Paspor biasa, Umum, Persyaratan, Prosedur. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum & HAM RI Nomor 8 Tahun 2014

Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor adalah sebagai berikut:

4.5.1 Umum

- 1) Permohonan Paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia:
 1. Di wilayah Indonesia; atau
 2. Di luar wilayah Indonesia
- 2) Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada poin 1 terdiri atas:
 1. Paspor biasa; dan
 2. Paspor biasa elektronik.
- 3) Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada poin 2 diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.
- 4) Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara:
 1. Manual; atau
 2. Elektronik.

Dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.

4.5.2 Persyaratan

I. WNI Berdomisili di Indonesia

Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:

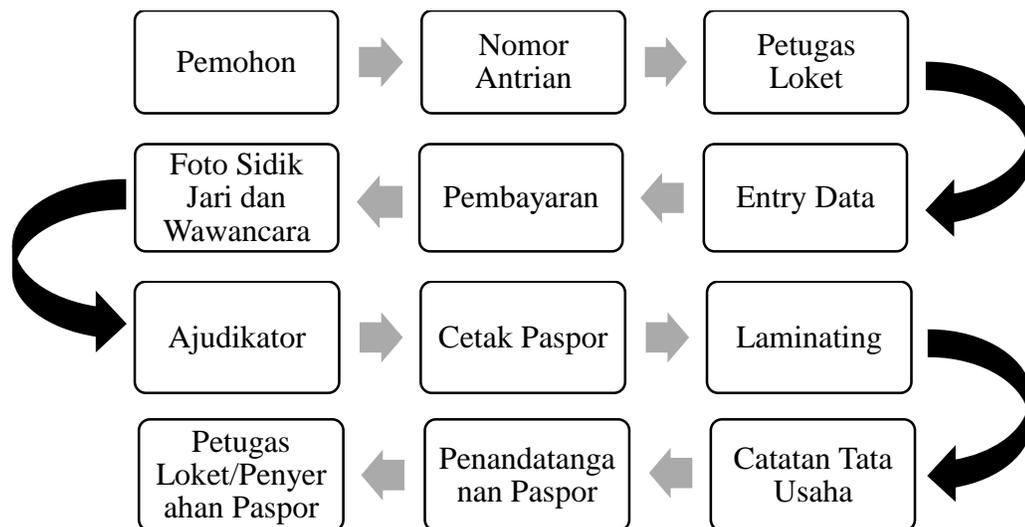
- 1) Kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah keluar negeri
- 2) Kartu Keluarga

- 3) Akta Kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- 4) Surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- 6) Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa.

2. Dokumen kelengkapan persyaratan dokumen yang memuat:

- 1) Nama;
- 2) Tanggal Lahir;
- 3) Tempat Lahir
- 4) Nama Orang Tua

4.5.3 Alur Pembuatan Paspor



Gambar 4. Alur Pembuatan Paspor

(Sumber: Diolah peneliti, 2024)

Penjelasan mengenai alur pembuatan paspor yaitu:

a. Pemohon mengambil dan mengisi formulir kemudian mengambil nomor antrian

b. Petugas loket

Pemohon datang langsung:

- 1) Penerimaan dan pemeriksaan berkas
- 2) Pemindaian dokumen
- 3) Pengecekan daftar cegah
- 4) Cetak tanda terima permohonan

Permohonan via website:

- 1) Penerimaan dan pemeriksaan berkas
- 2) Pra permohonan
- 3) Pengecekan daftar cegah
- 4) Cetak tanda terima permohonan

c. Pembayaran

- 1) Pembayaran tariff di Bank
- 2) Percetakan tanda terima pembayaran

d. Petugas foto, sidik jari, dan tanda tangan

- 1) Pengambilan foto wajah
- 2) Pengambilan sidik jari
- 3) Wawancara
- 4) Tanda tangan paspor oleh pemohon

e. Ajudikator

Identitas foto wajah dan sidik jari

f. Pencetakan paspor

- 1) Pencetakan halaman SPRI
- 2) Uji kualitas

g. Kepala kantor imigrasi

Penandatanganan SPRI

- h. Petugas loket
 - 1) Penyerahan SPRI
 - 2) Tanda terima SPRI.

4.5.4 Prosedur

1. Manual/Walk-in/Datang Langsung

- 1) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara manual, pemohon harus mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan;
- 2) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 1;
- 3) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran;
- 4) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

2. Elektronik

- 1) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus mengisi aplikasi data yang tersedia pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi;
- 2) Dokumen kelengkapan persyaratan harus disertakan dengan cara memindai dokumen kelengkapan persyaratan dan dikirimkan melalui surat elektronik;
- 3) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data sebagaimana dimaksud pada poin 1 memperoleh tanda terima permohonan dan harus dicetak sebagai tanda bukti permohonan;

- 4) Permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 3 yang telah diperiksa dan memenuhi persyaratan diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan surat elektronik.

3. Penerbitan Paspor

1. Penerbitan paspor biasa dilakukan melalui mekanisme yang terdiri atas:

- 1) Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- 2) Pembayaran biaya paspor;
- 3) Pengambilan foto dan sidik jari;
- 4) Wawancara;
- 5) Verifikasi; dan
- 6) Adjudikasi.

2. Langkah-langkah penerbitan paspor biasa adalah:

- 1) Pejabat imigrasi melakukan pemeriksaan permohonan dan dokumen kelengkapan persyaratan;
- 2) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf yang telah memenuhi persyaratan dimuat dalam sistem Informasi Manajemen Keimigrasian oleh pejabat imigrasi;
- 3) Dalam hal terdapat kesamaan biodata permohonan dengan biodata daftar pencegahan yang termuat dalam Sistem Manajemen informasi Keimigrasian, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib menolak permohonan dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 4) Penolakan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf c disertai dengan surat penolakan dan rincian data pencegahan yang dicetak dari Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian;
- 5) Dalam hal persyaratan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen persyaratan permohonan kepada pemohon dalam waktu paling lama 1 (satu) hari terhitung sejak tanggal permohonan diterima;

- 6) Pengembalian dokumen persyaratan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf disertai dengan catatan atau penjelasan mengenai persyaratan yang belum dipenuhi;
- 7) Dalam hal persyaratan telah lengkap dan nama permohonan tidak tercantum dalam daftar pencegahan, pejabat imigrasi yang ditunjuk melakukan pengambilan foto dan sidik jari;
- 8) Pejabat imigrasi wajib melakukan wawancara dengan mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh pemohon dan dokumen persyaratan asli pemohon;
- 9) Pejabat imigrasi memberikan tanda bukti penerimaan permohonan kepada pemohon;
- 10) Pemohon melakukan pembayaran biaya paspor biasa pada bank persepsi atau melalui fasilitas pembayaran perbankan;
- 11) Dalam hal pejabat imigrasi yang ditunjuk menemukan kecurigaan terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon, dan atau keabsahan dokumen asli persyaratan, permohonan dapat ditangguhkan untuk dilakukan penelitian atau pemeriksaan lebih lanjut;
- 12) Hasil penelitian atau pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf l dimuat dalam berita acara pemeriksaan;
- 13) Dalam hal pemohon terbukti memberikan keterangan tidak benar terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon dan/atau keabsahan dokumen asli persyaratan yang dimilikinya, permohonan dibatalkan;
- 14) Dalam hal permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud pada huruf M telah dialokasikan blangko Paspor biasa, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko paspor biasa tersebut dan dicatat dalam sistem informasi Manajemen keimigrasian;
- 15) Dalam hal pemohon tidak melanjutkan mekanisme dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari, permohonan pengajuan paspor biasa dibatalkan;

- 16) Dalam hal permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud huruf O telah dialokasikan blangko Paspor biasa, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko paspor biasa tersebut dan dicatat dalam sistem Informasi Manajemen Keimigrasian
- 17) Pejabat imigrasi yang ditunjuk melakukan proses verifikasi dan adjudikasi terhadap penerbitan paspor biasa;
- 18) Verifikasi dan adjudikasi sebagaimana dimaksud pada huruf dilakukan dengan mencocokkan data biometrik pemohon dan biasa data yang tersimpan dalam sistem Informasi manajemen Keimigrasian;
- 19) Dalam hal pada tahapan verifikasi dan adjudikasi tidak ditemukan duplikasi data pemohon, proses penerbitan paspor biasa dilanjutkan pada tahapan pencetakan dan uji kualitas;
- 20) Mekanisme pembayaran dan besarnya biaya penerbitan paspor biasa sebagaimana dimaksud dalam huruf sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 21) Seluruh biaya yang berkaitan dengan permohonan paspor biasa yang telah disetorkan pada Kas Negara oleh pemohon tidak dapat ditarik kembali;
- 22) Menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk menerbitkan paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukan wawancara;
- 23) Batas waktu penerbitan paspor biasa sebagaimana dimaksud pada huruf berlaku juga terhadap paspor biasa yang diterbitkan oleh pejabat Dinas Luar Negeri;
- 24) Waktu penyelesaian penerbitan paspor biasa sebagaimana disebutkan pada huruf dikecualikan, bagi penerbitan paspor biasa untuk alasan penggantian paspor rusak, penggantian paspor hilang, atau penggantian paspor duplikasi;
- 25) Paspor biasa yang telah selesai dapat diambil oleh:
 1. Pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran dan bukti identitas yang sah;

2. Orang lain yang memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, fotokopi kartu keluarga, dan kartu identitas pengambil yang sah; atau
 3. Orang lain yang tidak memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, surat kuasa, dan identitas pengambil yang sah;
- 1) Penyerahan paspor biasa sebagaimana dimaksud pada huruf wajib dicatat dalam buku penyerahan paspor biasa dan ditanda tangani oleh pengambilan.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dapat dikatakan sudah baik, meskipun ada sedikit kekurangan yang dilakukan oleh salah satu oknum hal ini terlihat dari aspek:

1. *Emphaty* (Empati/Kepedulian) yaitu karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada penyalonongan pelanggan dalam meminta pelayanan. Hal itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal antara lain; pelanggan yang mengenal petugas jaga yang ada di depan loket, sehingga pelanggan langsung menuju orang yang dikenal tersebut untuk meminta pelayanan tanpa menghiraukan pelanggan yang sudah antri sebelum dia. Dalam hal ini juga dapat menjadikan celah untuk adanya diskriminasi dalam pelayanan.
2. Kualitas pelayanan pada aspek lainnya sudah tercapai secara maksimal yaitu (1) dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) dimana fasilitas sarana yang sudah memadai sehingga memudahkan masyarakat maupun petugas dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, (2) dimensi *Reliability* (Kehandalan) dimana petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memberikan prosedur pelayanan yang jelas sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami dalam penyelesaian pelayanan hal ini sudah tercapai secara maksimal. (3) kualitas layanan dilihat dari aspek dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap) sudah tercapai secara maksimal

karena petugas dalam 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, serta ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk atau tidak ramah dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Kemudian kualitas pelayanan pada aspek *Assurance* (Jaminan) sudah maksimal dimana terjaminnya suatu keamanan dalam proses pelayanan, untuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas sudah baik dan tercapai secara maksimal.

3. Kurangnya kesadaran masyarakat menjadi faktor penghambat dalam pelayanan dimana kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

6.2 Saran

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperluas lahan parkir agar pelayanan lebih maksimal.
2. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri dan mengikuti jadwal yang telah diatur.
3. Terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai sesuai dengan prosedur, berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, H. B. (2011). *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial. Edisi 5*. Jakarta: Kencana
- Djumiarti Titik, Mustam, & Wildan Jaya. 2013. *Kualitas pelayanan Pengurusan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*.
- Dwiyanto Agus dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM
- Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ernanda Fajar Riski. 2017. *Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Blitar (Public Service in Blitar immigration office)*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara
- Hasan, M. I. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Herdiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Irma Purnama Sari, Zenju Sarfudin Nandang & Bintari Cahya Suciani. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor*
- Irawan Bambang. 2017. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara.
- Keller dan Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang pelayanan umum
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas Pelayanan Publik
- Lukman Sampara & Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moloeng, L. J 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurhasyim. 2004. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Pahleviannur, M. R., Grave, A. De, Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., & Saputra, D. N. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Pradina Pustaka.
- Pasolong Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman Ainur, A. dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar

- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sutopo & Suryanto 2006. *Pelayanan public*. Jakarta: LAN
- Sutiyani Yoga Iswari, Herdi Warsono, Aloysius Rengga. 2012. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap*. Jurnal Administrasi Publik.
- Suwithi. 1999. *Pelayanan Prima (costumer Care)*. Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.
- Tjandra, dkk. 2005. *Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- Wicaksono Widya Kristian. 2009. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung*. Jurnal ilmu Administrasi Publik
- Winarsih dan Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Zeithmal, Valerie A, A. Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Dilevry Quality Servive*. New York: The Free Press

<https://kanimbandarlampung.kemenkumham.go.id/>