

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 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 *service provider* (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.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang

sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.AN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu (1) Penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang; (2) Jasa; (3) Pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya.

Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi di setiap sektor publik. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan di masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparat pemerintah yang selaku pembuat pelayanan. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan yang hangat untuk diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi di Indonesia saat ini dibedakan menjadi dua yakni Kantor Imigrasi TPI dan Kantor Imigrasi Non-TPI. Kantor Imigrasi disebut TPI karena memiliki tempat pemeriksaan imigrasi di pelabuhan laut, bandara, posnlintas batas, atau tempat lain sebagai tempat keluar masuk wilayah Indonesia sedangkan Non-TPI tidak memiliki tempat pemeriksaan imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai adalah salah satu instansi pemerintah yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan keimigrasian. Adapun jenis pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu:

1. Dokumen Perjalanan (Paspor)

Dokumen perjalanan atau yang biasa disebut paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk

melakukan perjalanan antar negara. Paspor harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, meskipun di beberapa negara ada perjanjian dimana warga negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor.

Dasar hukum paspor merujuk pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

2. Visa dan Fasilitas

Visa adalah dokumen wajib yang harus di sertakan ketika hendak tinggal di luar negeri dan dokumen yang memperlihatkan adanya persetujuan kunjungan oleh pemerintah dari negara tujuan. Kepemilikan visa membuktikan kalau pemegang visa melakukan perjalanan ke negara tersebut secara legal dan sah. Baik itu untuk urusan liburan, pekerjaan ataupun sekolah. Dokumen ini berfungsi sebagai surat izin masuk sekaligus keluar dari suatu negara. Tanpa adanya visa, seorang yang masuk negara asing dianggap ilegal, bahkan terancam dideportasi.

Dasar hukum visa merujuk pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Pasal 1 (18) mengenai keimigrasian yang menyatakan bahwa:

“Visa adalah keterangan secara tertulis yang diterbitkan oleh pejabat berwenang yang merupakan perwakilan Republik Indonesia atau pada tempat lain yang telah ditentukan Pemerintah RI dan memuat persetujuan bagi orang asing untuk melakukan kunjungan ke Indonesia sekaligus sebagai dasar izin tinggal”.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Pasal 34 dan 48 disebutkan bahwa jenis-jenis paspor yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia ada 3 jenis yang terdiri atas:

a. Paspor Biasa

Paspor biasa adalah paspor yang paling umum karena dapat digunakan untuk kunjungan biasa hingga perjalanan dinas. Warna sampulnya yakni hijau dan diterbitkan oleh Ditjen Keimigrasian.

b. Paspor Diplomatik

Paspor diplomatik adalah paspor yang diterbitkan untuk perjalanan antar negara dalam urusan penempatan atau tugas diplomatik. Warna sampulnya yakni berwarna hitam dan diterbitkan oleh Departemen Luar Negeri.

c. Paspor Dinas

Paspor ini untuk perjalanan kerja yang tidak bersifat diplomatik dan diterbitkan untuk petugas administrasi dari kedutaan, konsulat, dan pegawai negeri. Warna sampulnya biru dan diterbitkan oleh Departemen Luar Negeri.

Adapun jenis paspor biasa terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Paspor Biasa Elektronik

Paspor biasa elektronik adalah paspor yang terdapat chip yang dapat menyimpan data biometrik, memiliki kelengkapan data yang akurat dan lengkap sehingga tidak dapat dipalsukan.

b. Paspor Biasa Non Elektronik

Paspor biasa non elektronik adalah paspor yang tidak terdapat chip hanya memuat data diri dari pemegang paspor.

Salah satu pelayanan yang paling sering dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai adalah pelayanan pengurusan paspor, jenis paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai adalah Paspor Biasa Non Elektronik. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

Untuk meningkatkan pelayanan dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai membentuk Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online yang diterapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. M-Paspor ini merupakan inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk mempermudah proses pengurusan paspor.

Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi ini memudahkan pemohon dalam proses pengurusan paspor dimana pemohon dapat dengan mudah untuk menginput data pribadi pemohon dan mengunggah dokumen persyaratan secara online dimanapun dan kapanpun. Aplikasi ini sekarang sudah tersedia untuk seluruh Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia.

Aplikasi M-Paspor memiliki keunggulan dimana pada aplikasi ini pemohon paspor tidak hanya dapat mengambil antrian pelayanan paspor tetapi dapat langsung mengisi biodata dan upload dokumen. Sehingga pada saat datang ke Kantor Imigrasi pemohon paspor tidak perlu lagi membawa fotocopy berkas persyaratan. Setelah mendaftar di M-Paspor pemohon cukup datang dengan membawa berkas asli persyaratan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, untuk melakukan pengurusan paspor dapat dilakukan secara online dan secara manual. Untuk melakukan pengurusan paspor secara online menggunakan aplikasi M-Paspor dapat dilihat pada bagan I.1 dibawah ini:

Bagan I.1
Alur Pelayanan Pengurusan/Penggantian Paspor Dengan Antrian Online melalui aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai



Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023

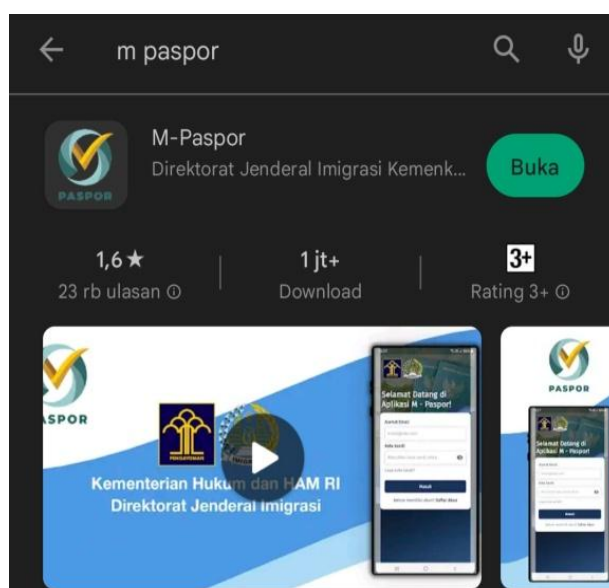
Aplikasi layanan keimigrasian yang terbaru, Mobile Paspor (M-Paspor) kini sudah dapat digunakan bagi pemohon di beberapa daerah.

Meskipun M-Paspor menawarkan kepraktisan berupa pengumpulan data dengan menggunakan scan dokumen ke aplikasi, sebagian pemohon masih belum memahami tahapan penggunaan M-Paspor hingga berhasil mendapatkan paspor baru.

Berikut tahapan dan cara menggunakan aplikasi M-Paspor:

1. Unduh dan Install Aplikasi M-Paspor di Smartphone Atau Tablet Android/IOS

Gambar I.1
Aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS



Sumber Data: Hasil Observasi Penulis Tahun 2023

Pertama, pemohon wajib mengunduh Aplikasi M-Paspor yang tersedia di Google Playstore (untuk sistem Android) dan Appstore (untuk sistem iOS). Pengguna Android dapat mengunduh dari Google Playstore, sedangkan pengguna iOS dapat mengunduh dari Appstore. Pastikan aplikasi ter-install dengan sempurna pada perangkat.

2. Daftarkan Akun Pengguna

Gambar I.2
Aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS



Sumber Data: Hasil Observasi Penulis Tahun 2023

Saat pertama membuka aplikasi, pemohon akan menemukan halaman yang meminta pengisian alamat email dan kata sandi. Pada bawah tombol “Masuk”, klik tulisan “Daftar Akun”. Isikan data diri pada form, lalu klik “Daftar”. Selain itu, pemohon akan menerima Kode OTP melalui email. Isikan kolom di aplikasi dengan kode OTP yang diterima kemudian disetujui seluruh syarat dan ketentuan yang muncul pada layar.

3. Ajukan Permohonan Paspor

Gambar I.3
Pengajuan Permohonan pada aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS

< Permohonan paspor reguler

**Kuesioner
Layanan Permohonan**

Untuk siapa permohonan paspor ini?

☐ Dewasa

☐ Anak-anak (< 17 Tahun / belum memiliki e-KTP)

Sumber Data: Hasil Observasi Penulis Tahun 2023

Pada beranda, klik tombol “Pengajuan Permohonan” lalu isi kuesioner dengan benar dan unggah foto berkas yang diminta. Sesuai kuesioner diisi, halaman Data Pemohon akan menampilkan ringkasan data diri. Pada halaman ini, pengguna dapat menambahkan pemohon lainnya dengan mengklik “Tambah Pemohon” di sisi kanan atas. Jika sudah, klik tombol “Lanjutkan”.

4. Pilih Lokasi Kantor Imigrasi dan Jadwal

Gambar I.4
Pemilihan Lokasi dan Jadwal Pengurusan Paspor pada Aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS

Sumber Data: Hasil Observasi Penulis Tahun 2023

Tahapan berikutnya yakni menentukan di Kantor Imigrasi mana paspor akan diproses. Jangan lupa menyalakan pengaturan lokasi pada smartphone. Ketika akan menentukan tanggal kedatangan, perhatikan keterangan di bagian bawah kalender untuk mengetahui berapa banyak kuota yang tersedia pada tanggal tersebut.

5. Tahap Pembayaran

Usai seluruh proses pengisian data dan pengunggahan berkas, informasi permohonan paspor akan muncul di beranda dan dapat diklik untuk mendapatkan tagihan dalam format file PDF. Pembayaran harus dilakukan segera setelah submit data permohonan paspor melalui kanal-

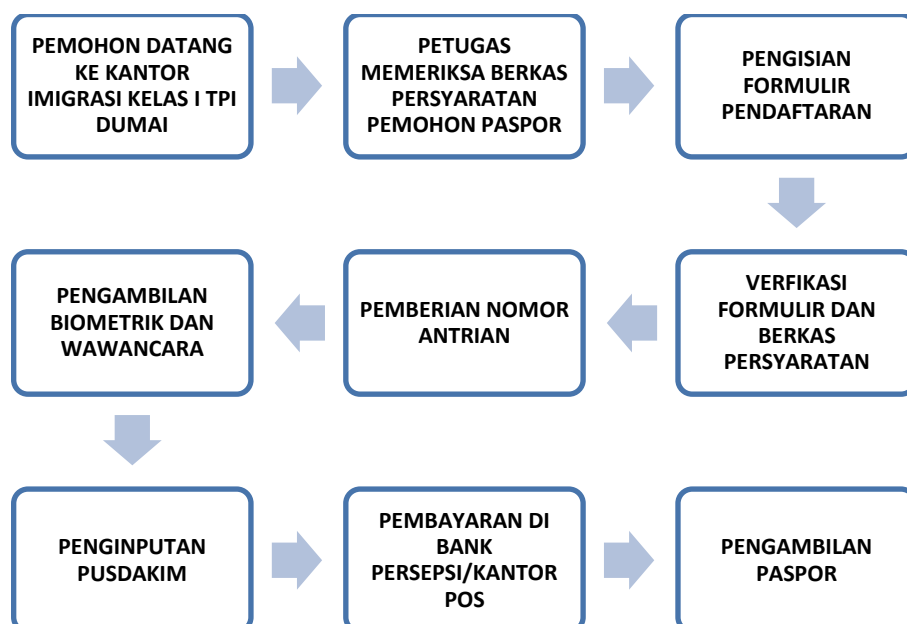
kanal yang tersedia: teller bank, ATM, Kantor Pos, Indomaret serta marketplace (Tokopedia dan Bukalapak).

6. Perubahan Jadwal (Opsional)

Pemohon yang sudah membayar kode billing dapat melakukan perubahan tanggal kedatangan ke Kantor Imigrasi dengan mengklik informasi permohonan yang tertera di beranda aplikasi.

Adapun pelayanan pengurusan paspor secara manual dapat dilihat pada bagan-bagan berikut:

Bagan I.2
Alur Pelayanan Pengurusan/Penggantian Paspor Melalui Walk In
(Prioritas) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai



Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023

Dasar Hukum:

1. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Permohonan secara manual:

1. Pemohon datang ke Kantor Imigrasi dan mengisi formulir yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.
2. Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan yang telah dilengkapi untuk melakukan pengurusan paspor.
3. Pegawai imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan.
4. Setelah kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, pegawai melakukan penginputan data, pemindaian berkas serta wawancara dan pengambilan biometrik.
5. Pemohon melakukan pembayaran di bank persepsi atau di kantor pos serta pegawai imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran.
6. Pegawai melakukan pencetakan, uji kualitas serta laminasi pada paspor.
7. Persetujuan pemberian paspor oleh pejabat yang berwenang.
8. Pengambilan paspor dilakukan 3 (tiga) hari kerja setelah melakukan pembayaran.

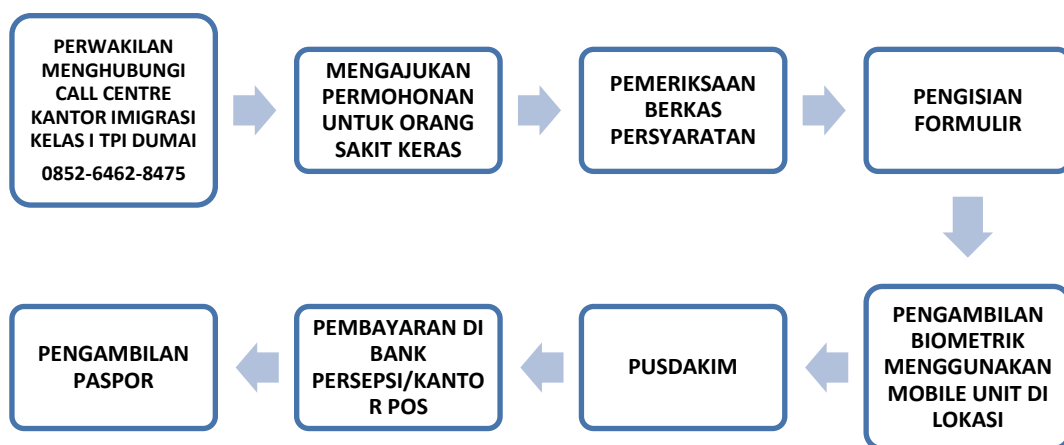
Kriteria Pemohon Melalui Walk-In:

1. Lansia
2. Ibu Hamil/Menyusui
3. Penyandang Disabilitas
4. Bayi (Anak Berumur 2 Tahun Kebawah)

Dasar hukum:

“Surat Edaran Direktoral Jenderal Imigrasi No. IMI-UM.01.01-2435 Tahun 2018 tentang Pemberian Fasilitas Bagi Kelompok Rentan dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia”.

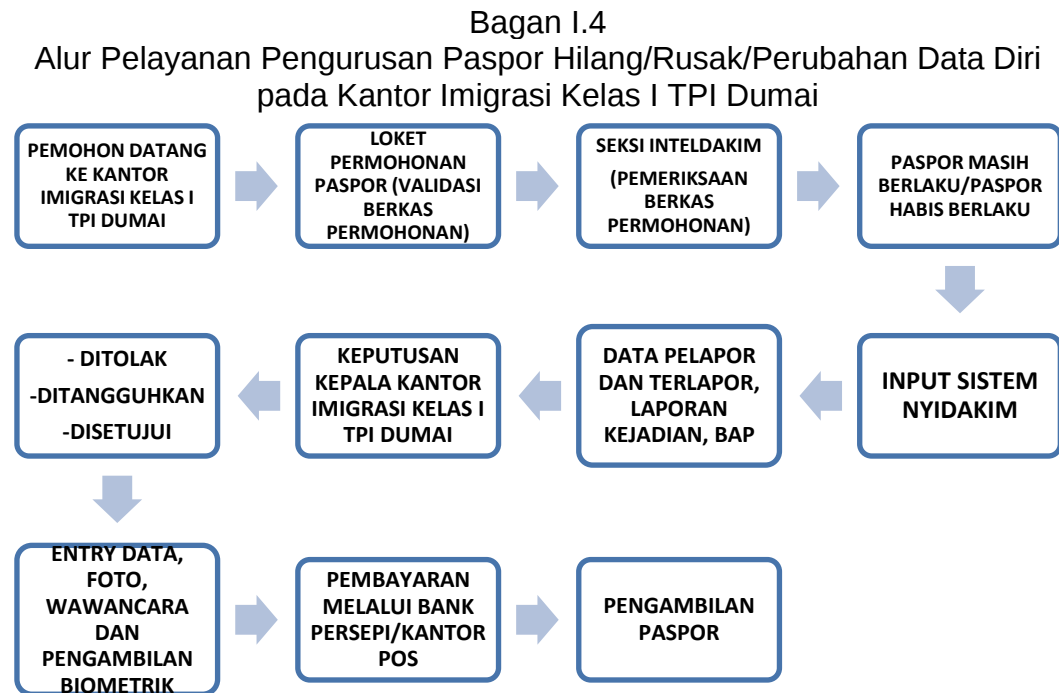
Bagan I.3
Alur Pelayanan Pengurusan/Penggantian Paspor Orang Sakit pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai



Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023

Dasar Hukum:

1. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023

Dasar Hukum:

“Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor”.

Dengan adanya mekanisme pelayanan tersebut maka dapat memudahkan segala urusan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan pengurusan paspor.

Berdasarkan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Nomor: W.4.IMI.IMI.4-GR.01.01-0400 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Inovasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, adapun layanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu memberikan inovasi pelayanan unggulan seperti:

1. Inovasi Pelayanan Gambus (Siaga Memberikan Pelayanan Khusus)

Merupakan inovasi pelayanan bagi pemohon paspor yang sakit keras yang tidak dapat datang ke Kantor Imigrasi, pegawai imigrasi akan mendatangi tempat pemohon paspor tersebut.

2. Inovasi Pelayanan Pantun (Pelayanan Tanpa Tunda)

Merupakan inovasi pelayanan dimana pelayanan paspor tetap diberikan oleh pegawai tanpa mengikuti jam istirahat pegawai, sehingga dapat tetap melayani pemohon paspor.

3. Pengambilan Paspor Drive Thru

Merupakan inovasi pelayanan bagi pemohon paspor yang ingin melakukan pengambilan paspor tanpa turun dari kendaraan yang bersangkutan.

4. Inovasi Pelayanan Larisa

Merupakan inovasi pelayanan bagi pemohon yang ingin melakukan pengambilan paspor di hari sabtu.

5. Inovasi Pelayanan Pasporku

Merupakan aplikasi pengecek status permohonan paspor serta waktu dan cara pengambilan.

6. Inovasi Pelayanan Papadila

Merupakan pelayanan pengantaran paspor khusus Difabel dan Lansia.

Dalam menunjang aktivitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yang harus dijalankan oleh pegawainya dan setiap jenis

pelayanan memiliki persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang ingin berurusan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dalam proses pelayanan administrasi pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, masyarakat harus melengkapi persyaratan yang sudah diberikan. Adapun persyaratan tersebut dapat dilihat pada tabel I.1:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I
TPI Dumai Tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan Pengurusan Paspor	Waktu Penyelesaian	Jenis Pengurusan Paspor	Persyaratan
1.	Antrian Online	3-4 hari	Paspor baru	Umum: - KTP - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy - Ijazah Sekolah Terakhir/Buku Nikah/Akte Kelahiran - Materai 10.000 (1) Satu Lembar. Anak: - Fotocopy KTP Kedua Orang Tua. - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy. - Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua. - Akte Kelahiran Asli dan Fotocopy. - Fotocopy paspor Orang Tua (Salah Satu). - Materai 10.000 (2) Dua Lembar.
			Pergantian paspor	Umum: - Fotocopy KTP. - Paspor lama dan Fotocopy. - Materai 10.000 (1) Satu Lembar Anak: - Fotocopy KTP Kedua Orang Tua. - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy. - Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua. - Akte Kelahiran Asli dan Fotocopy. - Fotocopy paspor Orang Tua (Salah Satu). - Materai 10.000 (2) Dua Lembar.
2.	Percepatan	1 hari	Paspor baru	Umum: - KTP - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy - Ijazah Sekolah Terakhir/Buku Nikah/Akte

				Kelahiran - Materai 10.000 (1) Satu Lembar. Anak: - Fotocopy KTP Kedua Orang Tua. - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy. - Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua. - Akte Kelahiran Asli dan Fotocopy. - Fotocopy paspor Orang Tua (Salah Satu). - Materai 10.000 (2) Dua Lembar.
			Pergantian paspor	Umum: - Fotocopy KTP. - Paspor lama dan Fotocopy. - Materai 10.000 (1) Satu Lembar. Anak: - Fotocopy KTP Kedua Orang Tua. - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy. - Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua. - Akte Kelahiran Asli dan Fotocopy. - Fotocopy paspor Orang Tua (Salah Satu). - Materai 10.000 (2) Dua Lembar.
3.	Paspor Umrah/haji	3-4 hari	Paspor baru	Umum: - KTP Asli dan Fotocopy - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy - Ijazah Sekolah Terakhir/Buku Nikah/Akte Kelahiran - Materai 10.000 (2) Dua Lembar. - Surat Rekom dari Travel Umroh/Haji Anak: - Fotocopy KTP Kedua Orang Tua. - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy. - Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua. - Akte Kelahiran Asli dan Fotocopy. - Fotocopy Paspor Orang Tua (Salah Satu). - Materai 10.000 (3) Tiga Lembar. - Surat Rekom dari Travel Umroh/Haji
			Pergantian paspor	Umum: - Fotocopy KTP - Fotocopy Kartu Keluarga - Ijazah Sekolah Terakhir/Buku Nikah/Akte Kelahiran - Materai 10.000 (2) Dua Lembar. - Surat Rekom dari Travel Umroh/Haji. Anak: - Fotocopy KTP Kedua Orang Tua. - Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy. - Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua. - Akte Kelahiran Asli dan Fotocopy. - Fotocopy Paspor Orang Tua (Salah Satu). - Materai 10.000 (3) Tiga Lembar. - Surat Rekom dari Travel Umroh/Haji.

4.	Paspor Hilang/Rusak /Perubahan Data Diri	4 hari	Pergantian paspor	- Surat Laporan Kehilangan dari Kantor Kepolisian Setempat (*Hilang di Indonesia). - Surat Bukti Laporan Kehilangan dari Kantor Kepolisian Luar Negeri Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) Atas Namanya (*Hilang di Luar Negeri). - KTP Asli dan Fotocopy. - KK Asli dan Fotocopy. - Ijazah Sekolah Terakhir/Buku Nikah/Akte Kelahiran. - Fotocopy Data Paspor Lama (Jika Ada). - "Bagi Pemohon Yang Terdapat Perubahan Data Diri Harus Menyiapkan Data Hasil Putusan Pengadilan Atas Perubahan Data Dirinya (Asli)".
----	--	--------	-------------------	--

Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023

Berdasarkan tabel I.1 dapat dijelaskan bahwa penyampaian informasi mengenai persyaratan administratif pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai berfungsi memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus. Sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang didapat memudahkan mereka dalam memperoleh pelayanan. Untuk itu sangat dibutuhkan pelayanan yang efektif agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun jumlah pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dalam 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel I.2:

Tabel I.2
Jumlah Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Dumai Tahun 2020-2022

Tahun	Jenis permohonan					Total
	Antrian Online	Percepatan	Prioritas	Umroh/ Haji	Rusak/ Hilang/ Perubahan data diri	
2020	4.831	436	1.764	196	130	7.357
2021	1.564	237	238	65	72	2.185
2022	13.458	769	4.183	349	347	19.106

Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai tahun 2023

Berdasarkan tabel I.2 diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan dalam tiga tahun terakhir mengalami perubahan. Adapun jumlah pelayanan pada tahun 2020 sebanyak 7.357 permohonan. Tahun 2021 sebanyak 2.185 permohonan dan tahun 2022 sebanyak 19.106 permohonan. Hal ini yang menjadi perhatian bagi pelaksana pelayanan agar dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi.

Dengan keadaan tersebut dapat kita lihat bahwa permintaan pengurusan paspor tersebut selalu ramai dari tahun ke tahun, ini juga dipengaruhi karena pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai ini yang mengajukan permohonan tidak hanya dari masyarakat Kota Dumai saja, tetapi juga ada pemohon yang berasal dari daerah lain misalnya masyarakat Rokan Hilir, Bengkalis, dan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, penulis menemukan mengenai aplikasi M-Paspor yang kerap bermasalah dan

tidak bisa diakses dan sering menghambat kinerja pegawai dalam proses memberikan pelayanan sehingga menimbulkan antrian yang panjang dan membuat masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Untuk melihat lebih jelas bagaimana kondisi ruang pelayanan yang terdapatnya antrian panjang yang disebabkan oleh aplikasi M-Paspor yang kerap bermasalah dapat dilihat pada gambar I.5:

Gambar I.5
Ruang Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I
TPI Dumai



Sumber Data: Observasi Penulis pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023

Pada gambar I.5 diatas, dapat dilihat bahwa banyak nya masyarakat yang mengantri dikarenakan permohonan pengurusan yang dilakukan secara online yang kerap saja bermasalah, dengan adanya pendaftaran secara online maka seharusnya pendaftaran yang sudah dilakukan masyarakat sudah terdata di sistem yang sudah didaftarkan oleh pemohon untuk dilakukan pengurusan. Akan tetapi terkadang ketika

masyarakat datang ke kantor untuk melakukan pengurusan, mereka harus melakukan pengisian data ulang dikarenakan sistem yang tidak dapat mencetak pengisian data yang sudah dilakukan masyarakat dikarenakan gangguan jaringan yang terjadi pada aplikasi pendaftaran tersebut. Untuk melihat lebih jelas mengenai pemberitahuan adanya gangguan pada aplikasi M-Paspor dapat dilihat pada gambar 1.6 dibawah ini:

Gambar 1.6
Pemberitahuan Oleh Kanim Dumai Terkait aplikasi M-Paspor Error
Melalui Media Sosial



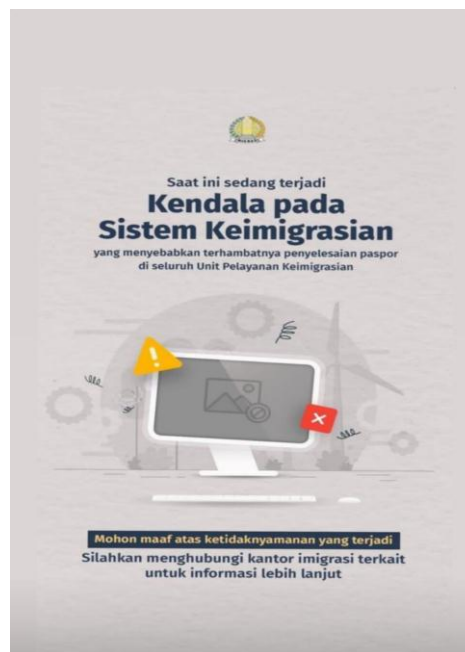
Sumber Data: Media Sosial Instagram Kanim Dumai Tahun 2023

Dengan berkembangnya teknologi pelayanan, diharapkan tidak ada lagi permasalahan seperti terhambatnya sistem aplikasi, karena dengan kendala tersebut, pastinya akan muncul masalah baru, seperti terhambatnya pelayanan dan juga terjadinya keterlambatan dalam pelayanan yang akan dilakukan.

Adapun permasalahan lain yang penulis temukan adalah sistem keimigrasian yang sering menghambat kinerja pegawai dalam proses memberikan pelayanan. Sehingga masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat lebih jelas mengenai pemberitahuan adanya gangguan pada sistem dapat dilihat pada gambar I.7 dibawah ini:

Gambar I.7
Pemberitahuan Oleh Kanim Dumai Terkait sistem Error Melalui Media Sosial



Sumber Data: Media Sosial Instagram Kanim Dumai Tahun 2023

Untuk mendukung observasi yang penulis lakukan, penulis melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yang melakukan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, hasil wawancara yang penulis lakukan dapat dilihat dibawah ini:

“Sering terjadi kendala pada sistem imigrasi sehingga membuat banyak masyarakat yang menunggu lama dari pagi hingga sore, harusnya dengan berkembangnya teknologi pelayanan menjadi semakin lebih baik. Pengurusan paspor yang memakan waktu cukup lama pembayaran cash hanya bisa dilakukan ke Kantor Pos atau ke Bank Persepsi sedangkan untuk melakukan pembayaran di Kantor Imigrasi diperuntukkan yang melakukan pelayanan debit atau menggunakan kartu ATM Bank BNI dan Bank BRI, itu juga menjadi tidak efektif bagi pengurus paspor apabila tidak mempunyai kartu ATM dari salah satu bank tersebut”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menemukan gejala-gejala masalah pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, sebagai berikut:

1. Masih terdapatnya kesulitan masyarakat dalam mengakses aplikasi M-Paspor yang kerap bermasalah pada saat pelayanan sehingga menimbulkan antrian. (Gambar I.6)
2. Masih ditemukan adanya kesulitan dalam pelayanan karena adanya gangguan sistem keimigrasian pada saat pelayanan. (Gambar I.7)

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Yang Diberikan Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan dalam penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.
 - b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.
2. Kegunaan dalam penelitian ini adalah:
 - a. Sebagai bahan masukan dan informasi untuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.
 - b. Sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik. Terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.
 - c. Sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang membahas permasalahan yang sama.