

Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar

Ardin Sheylla Yolanda^{1*}, Wydha Mustika Maharani², Hery Basuki³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Balitar, Indonesia

Alamat: Jl. Majapahit No. 2-4, Kota Blitar

Korespondensi penulis: atdinsheylla23@gmail.com

Abstract. *Immigration Office Class II Non TPI Blitar is an implementation in the field of immigration at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of East Java Province which is responsible to the Head of the Regional Office. Passport is a document that contains identity to enter the border of a country. In the implementation of passport making services at the Blitar Class II Non TPI Immigration Office, researchers found obstacles experienced by applicants such as the information provided was not clear, so the applicant had to return to the Blitar Class II Non TPI Immigration Office, because there was no delivery service for applicants who lived outside Blitar, the priority service room was underutilized due to lack of employees. Therefore, effectiveness in the implementation of public services is very necessary, because one of the requirements for implementing a program to improve the quality of public services. This study aims to analyze the making of passports at the Blitar Class II Non TPI Immigration Office. The method used in this research is descriptive qualitative method. Data collection techniques in this study used observation, interviews, and documentation methods. Public services in passport making at the Immigration Office Class II Non TPI Blitar show some positive results. The implementation of this program includes various services such as passport issuance in the office, out-of-office services, as well as special programs such as Sambang Haji and Sambang Sakit Services. However, there are several obstacles such as the lack of employees in the priority service room, unclear information, and instability in the Community Satisfaction Index (IKM).*

Keywords: *effectiveness, public service, passport, immigration*

Abstrak. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar merupakan pelaksanaan pada bidang keimigrasian pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Jawa Timur yang memiliki tanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Paspor merupakan dokumen yang berisikan identitas untuk memasuki perbatasan suatu negara. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar peneliti mendapati kendala yang dialami oleh pemohon seperti informasi yang diberikan kurang jelas, sehingga pemohon harus kembali ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, sebab belum ada jasa antar untuk pemohon yang berdomisili luar Blitar, ruang pelayanan prioritas kurang dimanfaatkan karena kurangnya pegawai. Maka dari itu, efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat diperlukan, sebab salah satu syarat pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar menunjukkan beberapa hasil yang positif. Implementasi program ini mencakup berbagai layanan seperti penerbitan paspor di kantor, layanan di luar kantor, serta program khusus seperti Sambang Haji dan Pelayanan Sambang Sakit. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pegawai di ruang pelayanan prioritas, informasi yang kurang jelas, serta ketidakstabilan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, paspor, imigrasi.

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan wajib memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian untuk penerima pelayanan. Standar pelayanan ini sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan arah bagi instansi penyedia pelayanan publik. Dengan ditetapkannya standar pelayanan publik membuat masyarakat yang mendapat pelayanan merasa puas. Maka dari itu, setiap pelayanan publik memiliki standar operasional prosedur yang sudah ditentukan oleh instansi. Guna mencapai pelayanan publik yang di nilai memuaskan di pandangan masyarakat, setiap instansi memiliki inovasi untuk menciptakan ke efektivitasan pelayanan yang dijalankan oleh instansi tersebut. Dengan adanya efektivitas pelayanan yang ada pada sebuah instansi mendapatkan nilai plus bagi masyarakat. Sebab, efektivitas merupakan salah satu syarat pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik didalam setiap organisasi. Direktorat Jenderal Imigrasi adalah struktur bagian dari Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang diberikan kewajiban untuk menjalankan kebijakan pada bidang imigrasi. Kantor Imigrasi merupakan instansi pemerintahan yang sedang menjalankan tanggung jawab Direktorat Jenderal Imigrasi pada suatu daerah. Kantor Imigrasi sebagai wadah atau tempat keluar masuknya warga negara yang hendak berpindah tempat dari negara satu ke negara lain. Selain itu, Imigrasi juga melakukan penerbitan dokumen perjalanan atau biasa disebut dengan paspor. Kantor Imigrasi juga memiliki tugas untuk menentukan status keimigrasian untuk orang asing yang sedang berada di Indonesia, dan penelitian mengenai bukti-bukti status kewarganegaraan.

Pada Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dijelaskan bahwa dokumen perjalanan Republik Indonesia merupakan paspor Republik Indonesia. Paspor merupakan dokumen yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk Warga Negara Indonesia guna melaksanakan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor memiliki 3 jenis seperti paspor diplomatik ini digunakan untuk perjalanan tugas yang bersifat diplomatik, dan bersampul warna hitam. Yang kedua ada paspor biasa yang banyak dimiliki masyarakat Indonesia, kegunaan paspor ini untuk perjalanan antarnegara yang membutuhkan paspor dengan tujuan liburan, umrah atau haji, menempuh pendidikan, dan masih banyak lagi, paspor ini pada umumnya digunakan oleh Warga Negara Indonesia. Yang Ketiga ada paspor dinas yang memiliki sampul warna biru, kegunaan dari paspor dinas untuk perjalanan tugas kedinasan keluar negeri.

Pelayanan pembuatan paspor memiliki standar pelayanan sudah ditentukan oleh Kantor Imigrasi. Dengan adanya penerapan SOP pada pelayanan pembuatan paspor dapat menimbulkan kesan positif kepada pemohon yang hendak membuat paspor. Sebab, dengan

penerapan standar pelayanan pembuatan paspor, maka pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dinilai memuaskan dipandangan masyarakat, dengan itu kantor imigrasi mampu mencapai efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor. Kantor Imigrasi memiliki program pelayanan pembuatan paspor yang mampu menciptakan pelayanan secara efektif. Sehingga, pegawai menjalankan tugasnya dengan memberikan pelayanan untuk masyarakat dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan pada Kantor Imigrasi Blitar.

Pada penelitian yang dilaksanakan oleh Maguntara (2023). membahas mengenai efektivitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari, pada peneliti menggunakan teori Siagian untuk mengukur nilai efektivitas pada pelayanan pembuatan paspor. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pemahaman masyarakat mengenai prosedur pembuatan paspor masih kurang. Hal ini ditunjukkan ketika keluarga pemohon datang untuk mengurus paspor, sehingga data tersebut diprioritaskan maka pengurusan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah diatur. Sehingga, terjadi kesiapan petugas ketika ada calon pembuat paspor yang memiliki keterbatasan fisik harus dibedakan dari segi pelayanan sarana dan prasarana dari pemohon yang lain.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas organisasi menunjukkan tingkat pencapaian tujuan organisasi yang dilaksanakan. Pada organisasi, efektivitas merupakan salah satu syarat pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, setiap prosedur kegiatan internal atau mekanisme organisasi perlu diawasi ketika memberikan pelayanan. Tingkat efektivitas dapat diukur menggunakan perbandingan pada rencana yang telah diidentifikasi dengan hasil yang dikatakan nyata dan tercapai. Efektivitas organisasi menyatakan bahwa tingkat pencapaian tujuan organisasi atau tujuan yang dilaksanakan. Pada suatu organisasi, efektivitas merupakan syarat mutlak bagi terselenggaranya program peningkatan mutu pelayanan publik. Oleh sebab itu, setiap prosedur kegiatan internal atau mekanisme organisasi harus diperhatikan, ketika memberikan pelayanan tingkat efektivitas dapat diukur menggunakan perbandingan dengan rencana yang sudah dipengaruhi sesuai dengan akibat yang sudah dikatakan konkret serta sudah diwujudkan.

Menurut Edy Sutrisno (2007), Efektivitas memiliki lima indikator untuk mengukur tingkat efektivitas yang terjadi pada sebuah organisasi seperti: Pemahaman Program untuk mengetahui seberapa baik masyarakat memahami program yang ditetapkan oleh instansi. Program ini membuat seluruh bentuk perencanaan menjadi terorganisir dan mudah diterapkan.

Berfokus pada target maka dengan adanya program dapat dikatakan efektif atau tidak. Tepat sasaran untuk mengetahui sejauhmana suatu instansi berhasil merealisasikan program yg didesain oleh pengelola pada target yang telah ditentukan. Tepat Waktu untuk mengetahui penggunaan waktu layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Tercapainya Tujuan untuk mengidentifikasi tujuan dari adanya program sudah tercapai atau belum. Perubahan konkret guna melihat perubahan pada proses layanan sebelum dan sesudah adanya program.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang dijabarkan secara deskriptif untuk memahami efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder, yang dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi dan kondisi yang diteliti. Proses analisis data mengikuti langkah-langkah yang meliputi pengumpulan data, tampilan data (data display), kondensasi data, dan verifikasi data (Miles et al., 2014). Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai sumber melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan pemohon paspor, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta pengkajian dokumen terkait. Data yang telah terkumpul kemudian ditampilkan dalam bentuk narasi deskriptif untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi. Selanjutnya, data dikondensasi dengan cara merangkum, memilih, dan memfokuskan data yang relevan sehingga menjadi lebih teratur dan bermakna. Langkah terakhir adalah verifikasi data, di mana peneliti memastikan keabsahan dan kredibilitas data melalui triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam organisasi, efektivitas merupakan salah satu syarat pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu, mekanisme organisasi seperti Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar harus diperhatikan ketika melaksanakan pelayanan. Efektivitas diukur dengan membandingkan hasil yang telah diidentifikasi dengan hasil yang dikatakan nyata dan sebanding dengan standar operasional pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Dalam penelitian ini, tingkat efektivitas dapat diukur menggunakan indikator menurut Edy Sutrisno (2007) yang terdiri dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar

Pemahaman Program

Rencana Aksi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar Tahun Anggaran 2024 berfokus pada pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam layanan penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia (RI). Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penerbitan dokumen perjalanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien sepanjang tahun. Program ini memiliki target penerbitan sebanyak 27.053 dokumen perjalanan RI. Indikator keberhasilannya diukur melalui terlaksananya penerbitan dokumen tersebut. Untuk mencapai target ini, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar telah menyusun jadwal pelaksanaan yang berlangsung dari Januari hingga Desember 2024 dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Penerbitan dokumen perjalanan akan dilakukan setiap hari Senin hingga Jumat sepanjang tahun.
- 2) Selain itu, layanan juga akan diberikan berdasarkan permintaan pemohon yang masuk setiap saat sepanjang tahun.
- 3) Setiap hari Rabu, layanan penerbitan dokumen akan dijadwalkan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setiap minggunya.
- 4) Kantor Imigrasi juga akan melayani permintaan penerbitan dokumen dari Kementerian Agama, terutama terkait persiapan ibadah haji.
- 5) Penerbitan dokumen perjalanan juga akan dilakukan berdasarkan permintaan pemohon yang memerlukan pelayanan di luar jadwal rutin.

Output dari program ini mencakup berbagai jenis layanan penerbitan paspor, termasuk penerbitan paspor di kantor, penerbitan paspor di luar kantor melalui layanan seperti Ezzy Paspor dan Orisinil, serta penerbitan paspor di Mal Pelayanan Publik (MPP) Tulungagung. Selain itu, ada juga layanan khusus seperti Sambang Haji dan Pelayanan Sambang Sakit. Outcome yang diharapkan dari pelaksanaan program ini adalah sebagai berikut:

- 1) Masyarakat dapat memperoleh paspor dengan mudah di kantor imigrasi.
- 2) Masyarakat dapat memperoleh paspor tanpa harus datang ke kantor imigrasi melalui layanan di luar kantor yang lebih fleksibel.
- 3) Masyarakat di Tulungagung dapat memperoleh layanan paspor tanpa perlu bepergian jauh ke kantor imigrasi, karena layanan disediakan di MPP Tulungagung.
- 4) Kerjasama dengan Kementerian Agama akan memudahkan calon jemaah haji dalam

memperoleh paspor yang diperlukan untuk perjalanan ibadah.

- 5) Masyarakat yang sedang sakit dan membutuhkan layanan paspor untuk berobat ke luar negeri akan mendapatkan layanan jemput bola, di mana petugas imigrasi akan datang langsung untuk melayani mereka.

Dengan rencana aksi yang komprehensif ini, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memastikan bahwa proses penerbitan dokumen perjalanan RI dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

Dalam teori efektivitas menurut Edy Surtrino (2007) pemahaman program menjadi faktor pendukung berjalannya efektivitas pelayanan dalam pembuatan paspor. Dengan adanya, program planning akan lebih tertata dan mudah untuk di implemetasikan. Kantor Imigrasi memiliki rencana aksi atas perjanjian kinerja yang berisikan program kerja pelayanan pembuatan paspor tahun 2024. Setiap instansi memiliki standar operasional (SOP) masing-masing, SOP dapat didefinisikan sebagai rangkaian prosedur yang dimiliki oleh instansi. Pegawai Kantor Imigrasi bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, sehingga pegawai wajib memahami dan menerapkan program pelayanan pembuatan papor harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi. Sehingga, program layanan paspor beroperasi sesuai dengan target yang telah ditentukan Kantor Imigrasi.

Tepat Sasaran

Yang dimaksud menggunakan tepat sasaran ialah sejauhmana suatu instansi berhasil merealisasikan program yang didesain oleh pengelola pada target yg hendak dicapai. Dalam teori efektivitas menurut Edy Surtrino (2007) tepat sasaran menjadi faktor pendukung berjalannya efektivitas. Tepat sasaran menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam suatu program yang oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Sebab, jika program dilaksanakan tepat sasaran, akan berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan pelayanan pembuatan paspor akan dinilai memuaskan bagi pemohon paspor. Sebelum pegawai menerapkan program yang akan diterapkan pada masyarakat diwajibkan untuk melakukan trial terlebih dahulu, dan harus detail memahami program agar pada saat pengaplikasian program tepat sasaran kepada pemohon paspor. Program pelayanan pembuatan paspor yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Blitar dinilai belum tepat sasaran dikarenakan mendapatkan pengaduan dari pemohon yang memiliki kendala ketika melaksanakan pelayanan pembuatan paspor. Hasil observasi peneliti pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, karena kurangnya pegawai ruangan yang harusnya bertugas di ruang pelayanan prioritas. Sehingga ruangan tersebut

difungsikan pada saat urgent saja atau ketika ada pemohon yang memiliki keterbatasan dalam berjalan serta tuna netra. Dan informasi yang disebarkan melalui sosial media sosial dan web yang dimiliki Kantor Imigrasi Blitar kurang jelas, sehingga masih perlu dilakukan sosialisasi secara langsung agar informasi sampai kepada target yang dituju. Sehingga, Kantor Imigrasi harus menampung solusi dari pemohon untuk di implementasikan, apabila solusi tersebut mampu menciptakan pelayanan yang efektif.

Tidak ada batasan usia untuk mengajukan paspor, dari balita hingga lanjut usia, serta disabilitas, wajib mendapatkan pelayanan pembuatan paspor jika diperlukan. Oleh sebab itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memberikan program layanan prioritas. Program layanan khusus ini ditujukan untuk pemohon yang balita, lansia, dan disabilitas. Sementara itu, untuk pemohon yang sakit atau tidak sehat yang ingin membuat paspor untuk berobat, kantor imigrasi akan menyediakan program pembuatan paspor yang dinamakan sambang pemohon.

Tepat Waktu

Penggunaan waktu pada pengimplementasian program pelayanan pembuatan paspor, wajib sama dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya kedisiplinan waktu program akan berjalan dengan efektif. Dalam teori efektivitas menurut Edy Sutrisno (2007), layanan program yang dilaksanakan dengan tepat waktu menjadi tolak ukur suatu ke efektivitas an suatu program yang dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Karena dengan pelaksanaan pelayanan yang tepat waktu mampu menciptakan kepercayaan masyarakat. Sehingga, pada pengimplementasian program wajib sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dan dengan kedisiplinan waktu yang tepat maka program akan berjalan dengan efektif.

Apabila tidak ada hambatan dengan persyaratan yang harus dipenuhi, penerbitan paspor itu dilakukan dalam tiga hari kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, untuk pemohon yang mendaftar dalam program layanan percepatan, kami memberikan pelayanan dalam satu hari kerja. Untuk paspor percepatan, pengambilan paspor dapat dilakukan mulai pukul 12.00 WIB. Kami memberikan tenggat waktu 30 hari untuk pengambilan paspor, jika lebih dari itu paspor kami batalkan dan pemohon harus membuat paspor dari awal lagi.

Sehingga, kedisiplinan waktu pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sangat diperhatikan, sehingga pegawai yang menjalankan tugas pada program layanan pembuatan paspor sudah melakukan pelayan dengan waktu yang sesuai dengan ketentuan. Sebab, pegawai bagian pelayanan melaksanakan tugas dengan standar operasional prosedur guna menciptakan pelayanan yang efektif. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang

ditetapkan, hal tersebut terjadi karena informasi yang didapatkan oleh pemohon kurang jelas atau kurang paham ketika menerima informasi.

Tercapainya Tujuan

Dalam teori efektivitas menurut Edy Sutrisno (2007), tercapainya tujuan dalam pelaksanaan pelayanan sebagai tolak ukur ke efektif an pelayanan. Sebab, untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif harus memiliki target pencapaian dari program yang diberikan. Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, pelayanan sesuai dengan target yang ditentukan, sehingga pengguna merasa diuntungkan dan dimudahkan dalam pelaksanaan proses pembuatan paspor. Pelayanan yang diberikan juga sudah mencapai target yang dimana pemohon paspor merasa terbantu dengan adanya program-program layanan paspor.

Pada pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor ada pemohon yang kurang paham mengenai prosedur pelayanan pembuatan paspor, sehingga harus memakan waktu yang dimana pemohon tersebut harus kembali bulan depan untuk mendapatkan pelayanan. Akan tetapi, dengan adanya pengaduan kendala mengenai informasi yang kurang jelas. Kantor Imigrasi Blitar memberikan solusi kepada pemohon dengan menawarkan program percepatan yang mampu membantu kendala yang terjadi pada pemohon. Dengan adanya program percepatan, pemohon hanya menunggu tidak ada satu hari paspor sudah dapat diterbitkan. Karena kendala tersebut Kantor Imigrasi Blitar memperbaiki penyebaran informasi dengan menjelaskan prosedur yang rinci, jelas, dan bahasa yang digunakan mampu dipahami oleh masyarakat luas.

Perubahan Nyata

Berikut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilampirkan pada laporan kinerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar Tahun 2023.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indikator Kinerja	2021			2022			2023		
	Target	Realisasi	Capaian (%)	Target	Realisasi	Capaian (%)	Target	Realisasi	Capaian (%)
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keimigrasian di Wilayah	3,15	3,97	126,03	3,2	3,88	121,25	3,25	3,91	120,31

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah

Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat peneliti mampu mengukur tingkat efektivitas tiap tahunnya yang mengalami naik dan turun. Sehingga, mampu melihat bahwa program yang diterapkan memberikan hasil bahkan perubahan nyata untuk masyarakat Program pelayanan yang telah diterapkan kepada pemohon paspor membawa perubahan, yang mulanya masyarakat kesulitan dengan alasan jarak. Sekarang Kantor Imigrasi sudah memberikan program yang memudahkan pemohon salah satunya imigrasi datang untuk anda.

Dalam teori efektivitas menurut Edy Sutrisno (2007), tolak ukur keberhasilan suatu program dinilai dengan seberapa jauh program tersebut memberikan hasil bahkan menguntungkan bagi masyarakat. Dengan adanya program pelayanan pembuatan paspor ini dapat membawa perubahan bagi pemohon yang mulanya merasa kesulitan, sekarang Kantor Imigrasi memberikan kemudahan pada pemohon.

Perubahan nyata dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kemigrasi, yang dimana Indeks Kepuasan Masyarakat dengan layanan keimigrasian tahun 2023 mengalami peningkatan dibanding tahun 2022, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2021. Hal tersebut menyatakan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dinilai belum stabil dan perlu perbaikan.

Dengan pegawai yang menunjukkan tanggung jawab atas program layanan pembuatan paspor memberi dampak kepada masyarakat dan membuat masyarakat merasa lebih baik dan lebih mudah dalam proses pembuatan paspor. Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar pemohon paspor tidak hanya berdomisili di Kota Blitar, mereka juga berdomisili di daerah lain seperti Malang, Tulungagung, dan Kediri. Mereka yang berdomisili di luar Blitar menghadapi masalah dengan waktu pengambilan paspor, karena prosesnya memakan waktu tiga hari, dan mereka harus kembali ke Blitar setelah tiga hari kerja pembuatan paspor. Hal ini dianggap tidak efektif karena memakan waktu bagi pemohon yang seharusnya dapat menggunakan layanan antar paspor. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar akan menjalin kontrak kerjasama

dengan salah satu jasa antar (J&T), agar paspor yang telah jadi dapat diantar sampai ke rumah pemohon. Sehingga pemohon tidak perlu kembali membuat waktu untuk kembali ke Kantor Imigrasi, dan pelayanan pembuatan paspor dapat dinilai efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada hasil penelitian ditemukan adanya kendala pada pemohon yang hendak membuat paspor di Kantor Imigrasi Blitar yaitu pemohon kurang memahami sistem pembuatan paspor sehingga pemohon merasa bahwa proses pembuatan paspor terlalu berbelit-belit, peneliti pada saat pengamatan mendapati ruang pelayanan prioritas yang kurang difungsikan, pemohon yang berdomisili luar kota, kurang efektif apabila harus kembali mengambil paspor dengan jangka waktu pendek 3 hari itu memakan waktu dan tenaga. Hal ini mengakibatkan terhambatnya ke efektivitasan pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Adapun upaya yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Blitar untuk menangani kendala tersebut yaitu memberikan sosialisasi kepada desa-desa yang kecil mengenai program dan alur pelayanan pembuatan paspor agar tidak terjadi kekurangan pada berkas yang harus dibawa, menambah dan membagi pegawai pada bagian pelayanan pembuatan paspor bagian program prioritas agar ruang pelayanan prioritas dapat difungsikan, segera menindak lanjuti terkait jasa pengantaran paspor dan menginformasikan secara online melalui media sosial Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar agar program tersebut sampai kepada pemohon paspor.

Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan guna memperbaiki efektivitas pelayanan dalam pembuatan paspor kepada masyarakat, seperti Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar diharapkan untuk memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai prosedur dan program apa saja yang diberikan dalam pembuatan paspor agar masyarakat memahami langsung mengenai pelayanan dan program yang ada. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar pernah menyediakan jasa layanan antar paspor sampai ke rumah pemohon dengan Kantor Pos, akan tetapi kontraknya telah habis dan tidak diperpanjang lagi. Untuk sekarang Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar akan menjalin kontrak dengan layanan jasa antar paspor keluar kota lagi dengan jasa antar J&T. Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar terbatas, sehingga ada beberapa pegawai yang harus membantu di bagian pelayanan paspor. Seharusnya, Kantor

Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar mengajukan penambahan pegawai kepada Ditjen Keimigrasian untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk penyebaran informasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar perlu ditingkatkan lagi mengenai pemilihan lokasi sosialisasi yang dinilai banyak masyarakatnya memiliki minat untuk kerja di luar negeri. Dan penyebaran informasi melalui sosial media dan web yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar lebih diperjelas lagi mengenai prosedur dan syarat yang diperlukan di setiap layanan paspor. Sehingga, pemohon yang hendak melakukan layanan paspor paham, dan merasa terbantu dengan informasi yang diberikan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Faramita, Ela Riana, dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun. 5 (1)
- Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melalui <https://kanimblitar.kemenkumham.go.id/en/> diakses pada 1 Juli 2024
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. (2023). Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- Maguntara, La. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kota Kendari. Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia. 2 (5).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd Edition). America: Arizona State University.
- Oktavianti, V dkk. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan. 9(4).
- Rachman. Marjoni. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda. Tahta Media Group.
- Rencana Aksi Atas Perjanjian Kinerja. (2024). Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Sofyandi, A U S, dkk. (2023) Efektivitas Pelayanan Paspor Menggunakan Aplikasi Mobile Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Jurnal Administrasi Publik. 3 (1).
- Sutrisno, Edy. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana: Jakarta.