



Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai

Revalia H. Maedja^{1*}, Zuchri Abdussamad², Yakob Noho Nani³, Ismet Sulila⁴, Irawaty Igirisa⁵

¹⁻³Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Negara Indonesia

*Penulis korespondensi: revaliamaedjareva@gmail.com¹

Abstract. *One of the crucial elements in government operations is the quality of public services, particularly passport services at the Class II Non-TPI Banggai Immigration Office. The purpose of this study was to evaluate the quality of public services using the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This is a qualitative study using a descriptive approach. Informants, consisting of employees and service users, were observed, recorded, and interviewed as part of the data collection process. The results indicate that public services at the Class II Non-TPI Banggai Immigration Office are not yet optimal. In terms of tangible dimensions, there are still limitations in facilities, such as waiting rooms and the number of seats available to the public. In terms of trust, there are inconsistencies in service times and the ability of officers to operate technology-based systems. In terms of responsiveness, officers are not fast enough in providing services and responding to public complaints, especially during busy times. In terms of trust, the certainty of passport processing times and the clarity of information are still not fully consistent, so there is still room for complaints. In terms of empathy, attitude, communication, and attention to the public, there is still a lack of clear alignment and harmony among officers. This study concludes that the quality of public services at the Class II Non-TPI Banggai Immigration Office still needs to be improved through improvements to facilities and infrastructure, increased officer competence, optimization of the service system, and strengthening professional attitudes in providing services to the public.*

Keywords: *Immigration; Passport; Public; Quality; Service.*

Abstrak. Salah satu elemen penting dalam operasi pemerintahan adalah kualitas layanan publik, khususnya layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Informan, yang terdiri dari karyawan dan masyarakat pengguna layanan, diobservasi, dicatat, dan diwawancarai sebagai bagian dari proses pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai belum optimal. Dalam hal dimensi tangible, masih ada keterbatasan fasilitas, seperti ruang tunggu dan jumlah tempat duduk yang tersedia bagi masyarakat. Dalam hal kepercayaan, terdapat ketidakkonsistenan dalam waktu pelayanan dan kemampuan petugas untuk mengoperasikan sistem berbasis teknologi. Dalam hal responsivitas, petugas belum cukup cepat dalam memberikan layanan dan merespon keluhan masyarakat, terutama di tengah kesibukan. Dalam hal keyakinan, kepastian waktu penyelesaian paspor dan kejelasan informasi masih belum sepenuhnya konsisten, sehingga masih ada ruang untuk keluhan. Dalam hal empati, sikap, komunikasi, dan perhatian petugas kepada masyarakat, masih belum ada keselarasan dan keselarasan yang jelas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi petugas, optimalisasi sistem pelayanan, serta penguatan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Imigrasi; Kualitas; Paspor; Pelayanan; Publik.

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan publik termasuk indikator penting untuk menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan pemerintah yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sebagai bagian dari administrasi publik, pelayanan publik berfungsi

untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sekaligus mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Waldo, 2017; Pasolong, 2016).

Pelayanan keimigrasian adalah salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki peran penting, khususnya pelayanan pembuatan paspor. Paspor merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh negara sebagai identitas warga negara untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat akibat perkembangan globalisasi, kebutuhan terhadap pelayanan pembuatan paspor juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menuntut instansi penyelenggara pelayanan keimigrasian untuk mampu pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Iswari et al., 2013; Yani, 2018).

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi sejumlah masalah. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kompetensi aparatur, serta belum optimalnya sistem pelayanan menjadi unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian Dwiyanto (2021) juga menemukan bahwa masih Terdapat perbedaan antara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan harapan masyarakat.. Selain itu, penelitian Syahrul dan Nasution (2022) menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang keimigrasian masih menghadapi kendala berupa keterbatasan fasilitas pelayanan, ketidaksesuaian waktu pelayanan, serta kurang optimalnya respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Terlepas dari fakta bahwa banyak penelitian telah meneliti kualitas pelayanan publik, penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai masih sangat terbatas. Padahal, berdasarkan data Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai, jumlah permohonan paspor mengalami peningkatan dari 432 permohonan pada tahun 2021 menjadi 3.100 permohonan pada tahun 2024. Peningkatan jumlah permohonan tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian sehingga diperlukan pelayanan yang semakin berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai. Pada dimensi *tangible* masih terdapat keterbatasan fasilitas berupa ruang tunggu dan tempat duduk yang belum memadai. Pada dimensi *reliability* ditemukan ketidakkonsistenan waktu pelayanan dan belum meratanya kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi. Pada dimensi *responsiveness* masih terdapat keterlambatan dalam merespons

kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pada dimensi *assurance* kepastian waktu penyelesaian paspor dan kejelasan informasi belum sepenuhnya konsisten. Sementara itu, pada dimensi *empathy* masih ditemukan pelayanan yang belum sepenuhnya menunjukkan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik kepada masyarakat.

Dari uraian tersebut, terdapat kesenjangan (*gap*) antara kondisi empiris pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai dan kondisi ideal pelayanan publik seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan pembuatan paspor menggunakan lima dimensi SERVQUAL: wujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Penelitian ini penting untuk referensi evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai dalam hal pembuatan paspor. Banggai berdasarkan dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan. Jaminan, empati.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah 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. Pelayanan publik yang baik diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan rakyat dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara layanan.

Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai kemampuan organisasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar.

Teori SERVQUAL, yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2011), digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan publik. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati.

Di antaranya, dimensi berwujud terdapat kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan, dan metode yang digunakan oleh petugas untuk memberikan layanan. Dimensi keandalan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi ketanggapan menunjukkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam menyediakan layanan yang cepat dan sesuai dengan persyaratan masyarakat. Dimensi jaminan menunjukkan kemampuan petugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat. Namun, dimensi empati menunjukkan seberapa perhatian dan peduli petugas terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai.

Penelitian Terdahulu

Peneliti sebelumnya telah melakukan banyak penelitian tentang kualitas pelayanan publik. Syahrul dan Nasution (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan pada sektor keimigrasian masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan fasilitas pelayanan, ketidaksesuaian waktu pelayanan, dan kurang optimalnya respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui perbaikan sarana prasarana dan peningkatan kompetensi petugas.

Penelitian Ahmad Zikri (2022) menemukan bahwa ketersediaan fasilitas, kemampuan aparatur, dan kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah semua variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkat dengan kualitas pelayanan publik yang baik terhadap lembaga pemerintah.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Gumolung et al. (2023) menemukan bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap organisasi yang memberikan pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan masyarakat menjadi tidak puas dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam tingkat kepuasan masyarakat. Namun, masih sedikit penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor berdasarkan dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang kualitas layanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai dengan mempertimbangkan situasi yang ada di lapangan. Lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, adalah tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy.

Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen utama penelitian adalah peneliti (alat manusia), dan pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai alat pendukung untuk mendapatkan data yang terkait dengan subjek penelitian.

Analisis data mencakup penyajian, reduksi, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan mengelompokkan data berdasarkan kualitas pelayanan lima dimensi. Untuk membuat data lebih mudah dipahami, mereka diberikan dalam bentuk uraian deskriptif. Dari analisis yang dilakukan atas semua data ini, kesimpulan dibuat.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan keabsahan data. Hasil triangulasi menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan memiliki tingkat konsistensi yang memadai sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa dimensi tangible atau berwujud pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai mengenai mutu layanan pengurusan paspor. masih belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini tampak dari kondisi ruang tunggu layanan yang masih kurang memadai serta ketersediaan tempat duduk bagi masyarakat yang masih terbatas, terutama ketika jumlah pemohon meningkat. Kondisi tersebut menyebabkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan menjadi kurang maksimal.

Dalam konsep SERVQUAL, Zeithaml dkk. menjelaskan secara teoritis bahwa dimensi tangible mencakup kondisi fasilitas fisik, sarana dan prasarana layanan, kelengkapan layanan, Fasilitas fisik yang memadai akan memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ruang tunggu pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai sebenarnya sudah tersedia dan digunakan dalam proses pelayanan. Namun demikian, kapasitas ruang tunggu masih terbatas sehingga ketika jumlah masyarakat meningkat, kondisi ruang tunggu menjadi padat dan kurang nyaman. Selain itu, jumlah tempat duduk yang tersedia juga belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masih terdapat masyarakat yang harus menunggu dalam keadaan berdiri.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dinda Ayu Putri Lestari dkk. (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan publik yang belum optimal dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun fasilitas pelayanan telah tersedia, implementasinya masih belum berjalan secara maksimal karena keterbatasan sarana pendukung pelayanan dan kurang optimalnya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur Fitratul Aqidah (2024), yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan dapat menghambat kenyamanan masyarakat dan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian T. Arief Fadhillah Kuba dkk. (2024) juga mengungkapkan bahwa tantangan dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan sistem pelayanan dan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan ketersediaan fasilitas pelayanan yang mendukung kenyamanan masyarakat. Keterbatasan fasilitas fisik dan meningkatnya jumlah pengguna layanan dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal.

Jika dikaitkan dengan kondisi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai, keterbatasan ruang tunggu dan tempat duduk dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembuatan paspor, sementara kapasitas fasilitas pelayanan masih terbatas. Kondisi ini menyebabkan ruang tunggu terlihat padat dan sebagian masyarakat kesulitan mendapatkan tempat duduk ketika pelayanan sedang ramai.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai masih perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek sarana dan prasarana pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu melalui penambahan kapasitas ruang tunggu, penyediaan tempat duduk yang lebih memadai, serta menata fasilitas layanan agar pemohon merasa lebih nyaman selama proses pengurusan paspor berlangsung.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan pada layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai belum sepenuhnya berjalan secara maksimal. Ketidakkonsistenan waktu penyelesaian pelayanan yang belum selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan adalah penyebab kondisi ini, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon atau gangguan teknis pada sistem pelayanan. Selain itu, kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi juga belum merata.

Secara teoritis, Parasuraman dkk dalam konsep SERVQUAL menjelaskan bahwa *reliability* adalah kapasitas penyelenggara layanan dalam memberi layanan sesuai waktu, akurat, serta bisa diandalkan sesuai janji layanan. Keandalan layanan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga penyelenggara layanan.

Hasil ini sejalan dengan riset Sarwatul Husna (2025) yang mengemukakan bahwa meskipun aplikasi M-Paspor memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan, Masih ada kendala teknis, dan petugas harus lebih mahir dalam mengoperasikan sistem. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian Nur Fitriatul Aqidah (2024) yang menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas SDM dalam menunjang efektivitas layanan publik.

Jika dikaitkan dengan kondisi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai, waktu pelayanan yang tidak konsisten disebabkan oleh faktor-faktor luar seperti lonjakan jumlah pemohon dan gangguan sistem, serta faktor internal berupa keterbatasan kemampuan sebagian petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital. Kondisi ini menyebabkan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai jadwal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi petugas, stabilitas sistem pelayanan, serta pengelolaan beban kerja yang lebih efektif agar pelayanan dapat berjalan lebih konsisten dan dapat diandalkan.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian, terdapat bahwa dimensi *responsiveness* atau ketanggapan pada layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai belum sepenuhnya maksimal. Kondisi ini tampak dari belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari belum maksimalnya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta lambatnya respon terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, khususnya ketika kondisi layanan sedang padat.

Dalam konsep SERVQUAL, Zeithaml dkk. mendefinisikan responsif sebagai kesiediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan

dengan cepat dan tepat. Persepsi positif akan dihasilkan dari respons yang positif, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kebahagiaan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian T. Arief Fadhillah Kuba et al. (2024) yang mengemukakan bahwa keterbatasan SDM serta kendala komunikasi menjadi faktor utama yang memengaruhi rendahnya daya tanggap layanan publik. Selain itu, penelitian Nur Fitratul Aqidah (2024) juga menunjukkan bahwa lemahnya strategi pelayanan dan kurangnya pengawasan dapat menghambat kecepatan respon terhadap masyarakat.

Jika dikaitkan dengan kondisi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai, keterlambatan respon petugas disebabkan oleh tingginya beban kerja serta jumlah pemohon yang tidak sebanding dengan jumlah petugas yang tersedia. Selain itu, belum adanya sistem pengaturan pelayanan yang lebih efektif juga menyebabkan respon terhadap masyarakat menjadi kurang cepat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* masih perlu menjadi lebih baik dengan meningkatkan sumber daya manusia, memperbaiki sistem pelayanan, dan meningkatkan manajemen antrean, sehingga layanan dapat diberikan lebih cepat dan responsif.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) pada layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai cukup baik, tetapi beberapa aspek masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari adanya keterlambatan pelayanan penyelesaian paspor pada kondisi tertentu serta penyampaian informasi yang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat.

Secara teoritis, Zeithaml dkk menjelaskan bahwa *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya, kepastian, serta jaminan keamanan dan kejelasan informasi kepada masyarakat. Aspek ini sangat penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap instansi pelayanan.

Hasil penelitian Nurwahidah H. Taher et al. (2024) menunjukkan bahwa, meskipun standar pelayanan telah ditetapkan, masih terdapat perbedaan antara waktu yang dijanjikan dengan realisasi di lapangan akibat faktor teknis dan operasional. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepastian penyelesaian masih menjadi tantangan dalam pelayanan publik.

Jika dikaitkan dengan kondisi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai, ketidakkonsistenan waktu penyelesaian paspor serta kurangnya kejelasan informasi disebabkan oleh keterbatasan dalam penyampaian informasi secara merata serta kondisi pelayanan yang dinamis, terutama saat jumlah pemohon meningkat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan konsistensi pelayanan, transparansi informasi, serta penguatan komunikasi kepada masyarakat agar tercipta rasa percaya dan kepastian dalam pelayanan.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek empati dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai masih perlu ditingkatkan. Ini ditunjukkan oleh fakta bahwa petugas masih kurang komunikatif, kurang ramah, dan belum memberikan perhatian yang sama kepada seluruh masyarakat pengguna layanan.

Secara teoritis, Zeithaml dkk menjelaskan bahwa *empathy* merupakan perhatian yang diberikan secara individual kepada pelanggan, termasuk kemampuan memahami kebutuhan, memberikan perhatian, serta membangun komunikasi yang baik. Empati yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dinda Ayu Putri Lestari et al. (2024) yang mengindikasikan bahwa keterbatasan pelatihan serta minimnya fokus petugas pada layanan menyebabkan implementasi empati belum berjalan optimal. Hal ini berdampak pada pengalaman pelayanan masyarakat yang belum merata.

Jika dikaitkan dengan kondisi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai, belum optimalnya empati disebabkan oleh beban kerja yang tinggi serta kondisi pelayanan yang ramai, sehingga petugas belum dapat memberikan perhatian secara maksimal kepada seluruh masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan komunikasi, pelatihan pelayanan, serta penguatan sikap pelayanan agar masyarakat merasa lebih diperhatikan dan dihargai.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya berbagai kendala pada aspek fasilitas pelayanan, keandalan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, ketanggapan dalam merespons kebutuhan masyarakat, kepastian informasi dan waktu penyelesaian layanan, serta perhatian dan komunikasi petugas kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih efektif, efisien, dan profesional. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Banggai perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi petugas,

penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi, serta peningkatan kemampuan komunikasi dan sikap pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, diperlukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk memastikan prosedur pelayanan dapat dijalankan secara konsisten dan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian tersebut memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL di satu lokasi penelitian. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, inovasi pelayanan digital, dan tingkat kepuasan masyarakat untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Husna, S. (2025). *Efektivitas pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor pada Imigrasi Kelas I TPI Kota Banda Aceh* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh).
- Iswari, S. Y., Warsono, H., & Rengga, A. (2013). Kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(3), 182–189.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (A. Maulana & S. Y. Hayati, Eds.; Jilid 2). Pearson Education.
- Kuba, T. A. F. (2024). Implementasi inovasi program Eazy Passport untuk meningkatkan layanan keimigrasian bagi masyarakat Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(4).
- Lestari, D. A. P., Jannah, R. N., & Purnomo, A. S. (2024). Implementasi prinsip New Public Service dalam pelayanan ramah HAM di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. *Indonesian Research Journal on Education*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nur, F. A. (2024). *Strategi pelayanan publik terhadap pembuatan paspor dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi kasus di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima)* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram).

- Pasolong, H. (2016). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Syahrul, M., & Nasution, W. H. (2022). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan. *As-Siyasah*, 47–51.
- Taher, N. H., Dai, S. L., & Mansur, M. (2024). Penggunaan M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata*, 2(2), 175–190.
- Waldo, D. (2017). *The administrative state: A study of the political theory of American public administration*. Routledge.
- Yani, I. (2018). *Inovasi pelayanan publik di era digital*. RajaGrafindo Persada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.