

## **SKRIPSI**

### **STRATEGI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PEMBUATAN PASPOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima)**

Diajukan sebagai salah satu syarat penulisan skripsi sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram



**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2024**

## MOTTO

# STRATEGI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PEMBUATAN PASPOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima)

**Nur Fitratul Aqidah**  
**2020B1B032**

## ABSTRAK

Strategi dalam pelayanan publik melibatkan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat oleh pemerintah. Permasalahan utama adalah etika pelayanan yang tidak standar dan tidak adanya prosedur pasti, menyebabkan praktik seperti pungutan liar dan ketidakadilan dalam pelayanan. Hal ini menurunkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima, dalam melayani pembuatan paspor, menghadapi tantangan serupa, seperti pelayanan tidak merata dan pengawasan yang lemah. Penelitian ini akan fokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui strategi peningkatan aksesibilitas layanan, penggunaan teknologi informasi, pelatihan petugas, dan orientasi pelanggan. Implementasi sistem antrean online, aplikasi digital, serta umpan balik masyarakat memastikan pelayanan berorientasi pelanggan. Evaluasi berkala dan kemitraan dengan berbagai pihak juga penting untuk memperbaiki kualitas layanan, sehingga memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan.

**Kata Kunci :** *Strategi, Pembuatan Paspor, Kualitas Pelayanan*

**PUBLIC SERVICE STRATEGY FOR PASSPORT MAKING IN IMPROVING  
SERVICE QUALITY  
(Case Study at Immigration Office Class III Bima City)**

**Nur Fitratul Aqidah  
2020B1B032**

**ABSTRACT**

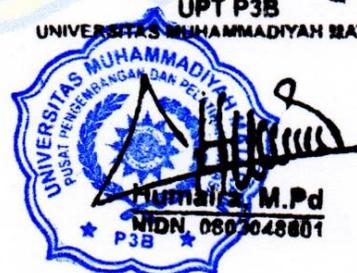
*Strategies in public services involve meeting the basic needs of the community and the government. The primary issue lies in the lack of standardized service ethics and the absence of clear procedures, which can lead to practices such as illegal levies and unfair service delivery. It lowers public satisfaction with government performance. The Class III Immigration Office of Bima City faces similar challenges, such as uneven service and weak supervision in serving passport issuance. This research will focus on strategies to improve the quality of passport services at the Class III Immigration Office of Bima City. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The study's findings show that the Bima City Class III Immigration Office can improve the quality of passport-making services by implementing strategies to improve service accessibility, use of information technology, officer training, and customer orientation. The implementation of online queuing systems, digital applications, and community feedback ensures customer-oriented services. Periodic evaluations and partnerships with various parties are also essential to improve service quality, resulting in better and more satisfying public services.*

**Keywords:** Strategy, Passport Making, Service Quality

**MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM**

**KEPALA  
UPT P3B**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Strategi dalam Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia mengakibatkan pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Permasalahan mendasar dalam proses pelayanan publik di Indonesia adalah tentang etika. Tidak ada standar universal tentang norma atau etika serta sanksi yang mengatur secara khusus untuk pelanggaran yang dilakukan aparat dalam pelayanan publik (Bazarah, J., Jubaidi, 2021)

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan. Prosedur pelayanan publik

cenderung hanya mengatur kewajiban warga (persyaratan administratif) sebagai pengguna ketika berhadapan dengan unit pelayanan publik. Ketidakpastian prosedur pelayanan menstimulasi warga untuk melakukan hal ilegal seperti membayar pungutan liar kepada petugas atau menggunakan jasa calo, agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik sulit ditelusuri dan dibuktikan, karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap tabu dalam “membuka aib”, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik. Sisi lain, Indonesia menghadapi tantangan yang semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan jaman dan paradigmanya. Secara substantif, tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika, karena itu kemungkinan besar pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terusterjadi (Bisri, M. H., & Asmoro, 2019)

Dampaknya, kinerja pemerintah sebagai pelayan publik menjadi sorotan, terutama sejak paska reformasi karena mulai timbul iklim yang lebih demokratis di Indonesia. Masyarakat mulai mempertanyakan nilai dan kualitas yang mereka peroleh atas pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah. Semua permasalahan tersebut tidak perlu terjadi secara drastis dan dramatis, jika pemerintah dan aparatur pemerintahan memiliki kredibilitas dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya. Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan

kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Pemerintahan yang demikian dapat mewujudkan iklim keterbukaan, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat, sebagai manifestasi dari gagasan yang dewasa ini mulai dikembangkan, yaitu penerapan etika dalam pelayanan publik (Wulandari, F. A., & Ismail, 2023)

Nilai-nilai yang demikian menjadi ukuran dalam menempatkan personil pegawai yang bertugas memberi pelayanan. Perbuatan melanggar moral atau etika dalam setiap pelayanan publik sering kali muncul. Ada kebiasaan dalam masyarakat yang enggan membuka permasalahan dalam etika pelayanan. Masyarakat kita cenderung “menutupi rahasia” yang bertentangan dengan nilai-nilai moral Masyarakat cenderung menginginkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan, meski melanggar nilai-nilai moral, sehingga muncul perilaku-perilaku seperti: sogok menyogok, manipulasi data dan sejenisnya. Sementara di beberapa hasil kajian bahwa faktor manusia sebagai pemberi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Artinya kualitas pelayanan publik memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Termasuk didalamnya penerapan etika pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa etika dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu, dalam memberikan layanan hendaknya mengacu pada kepuasan total pelanggan, menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan, membangun kualitas dalam sebuah proses, menerapkan filosofi pelayanan, berbicara berdasarkan fakta, dan menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal (Akhyar, 2022)

Kepuasan masyarakat menjadi indikator kesuksesan pelayanan publik. Kemampuan suatu lembaga memberikan pelayanan publik yang baik merupakan harapan masyarakat. Demikian halnya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima. Pegawai yang mendapatkan kepercayaan untuk melayani calon tenaga kerja Indonesia baik secara langsung, maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memberikan pelayanan prima, misalnya: sensitif dan responsif terhadap calon tenaga kerja yang dilayani, melakukan inovatif dan kreatif, serta berwawasan luas dan sistematis sehingga resiko yang bakal timbul akan diminimalisir (Akhyar, 2022)

Kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi salah satunya ialah di kantor Imigrasi kelas III Kota Bima. Hal di atas tentunya menarik untuk diteliti dan dianalisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima dalam memberikan pelayanan paspor seperti yang kita ketahui berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Bima dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik. Tugas pelayanan masyarakat (public service) lebih

menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, dan memberikan kepuasan publik. Urgensi pelayanan publik semakin meningkat dalam era globalisasi sekarang ini dan peningkatan dalam berbagai aspek kehidupannya, terlebih lagi dengan perkembangan teknologi informasi kepada segenap lapisan masyarakat (Fauzan & Putri, 2023)

Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin membaik. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien (Tayyib, 2015)

Salah satu hal yang menarik untuk diungkapkan dalam penelitian ini adalah: apakah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Berbicara mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III kota Bima ternyata juga tidak jauh dari sorotan publik (masyarakat) terutama mengenai layanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima yaitu salah satunya adalah layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama yang terkadang menjadi penyebab dari budaya pragmatis masyarakat

Kota Bima untuk mendapatkan kemudahan pelayanan imigrasi yang cenderung mengabaikan aturan yang berlaku. Pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik (Akhyar, 2022)

Terdapat keluhan masyarakat yang ditemukan di lapangan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti Keluhan ini dapat mencakup berbagai isu seperti pelayanan publik, infrastruktur, atau kebijakan yang dinilai kurang memadai oleh masyarakat. Adanya tebang pilih dalam prosedur pembuatan paspor dalam hal ini siapa yang memilih layanan pengurusan paspor selesai pada hari yang sama itulah yang lebih diutamakan prosesnya dan yang mempunyai kerabat yang bekerja disana, sehingga pertanyaan yang kemudian dapat muncul di benak kita ialah mengapa hal tersebut tidak ada ketegasan dari pegawai/petugas, terkadang karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering didahulukan dalam pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah diatur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga/kerabat dan disinilah faktor lemahnya petugas dalam pengawasan (Firdaus, Riska &, Andi Nirmah, 2021)

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan. Prosedur pelayanan publik

cenderung hanya mengatur kewajiban warga (persyaratan administratif) sebagai pengguna ketika berhadapan dengan unit pelayanan publik. Ketidakpastian prosedur pelayanan menstimulasi warga untuk melakukan hal ilegal seperti membayar pungutan liar kepada petugas atau menggunakan jasa calo, agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Pelanggaran moral atau strategi dalam pelayanan publik sulit ditelusuri dan dibuktikan, karena kebiasaan masyarakat Indonesia yang menganggap tabu dalam “membuka aib”, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik. Sisi lain, Indonesia menghadapi tantangan yang semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan jaman dan paradigmanya.

Secara substantif, tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika, karena itu kemungkinan besar pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus terjadi. Dampaknya, kinerja pemerintah sebagai pelayan publik menjadi sorotan, terutama sejak paska reformasi karena mulai timbul iklim yang lebih demokratis di Indonesia. Masyarakat mulai mempertanyakan nilai dan kualitas yang mereka peroleh atas pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah. Semua permasalahan tersebut tidak perlu terjadi secara drastis dan dramatis, jika pemerintah dan aparatur pemerintahan memiliki kredibilitas dan kewibawaan yang dihormati oleh rakyatnya.

Pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan kewenangan pemerintahannya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan

masyarakat yang dilayaninya. sesuai dengan UU.No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintahan yang demikian dapat mewujudkan iklim keterbukaan, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat, sebagai manifestasi dari gagasan yang dewasa ini mulai dikembangkan, yaitu penerapan etika dalam pelayanan publik (Maani, 2005)

Nilai-nilai yang demikian menjadi ukuran dalam menempatkan personil pegawai yang bertugas memberi pelayanan. Perbuatan melanggar moral atau etika dalam setiap pelayanan publik sering kali muncul. Ada kebiasaan dalam masyarakat yang enggan membuka permasalahan dalam etika pelayanan. Masyarakat kita cenderung “menutupi rahasia” yang bertentangan dengan nilai-nilai moral Masyarakat cenderung menginginkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan, meski melanggar nilai-nilai moral, sehingga muncul perilaku-perilaku seperti: sogok menyogok, manipulasi data dan sejenisnya.

Sementara di beberapa hasil kajian bahwa faktor manusia sebagai pemberi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Artinya kualitas pelayanan publik memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Termasuk didalamnya penerapan etika pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa etika dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu, dalam memberikan layanan hendaknya mengacu pada kepuasan total pelanggan, menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan, membangun kualitas dalam sebuah proses, menerapkan filosofi

pelayanan, berbicara berdasarkan fakta, dan menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal (Akhyar, 2022)

Kepuasan masyarakat menjadi indikator kesuksesan pelayanan publik. Kemampuan suatu lembaga memberikan pelayanan publik yang baik merupakan harapan masyarakat. Demikian halnya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima. Pegawai yang mendapatkan kepercayaan untuk melayani calon tenaga kerja Indonesia baik secara langsung, maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memberikan pelayanan prima, misalnya: sensitif dan responsif terhadap calon tenaga kerja yang dilayani, melakukan inovatif dan kreatif, serta berwawasan luas dan sistemik sehingga resiko yang bakal timbul akan diminimalisir (Bazarah, J., Jubaidi, 2021)

Berdasarkan masalah diatas peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Strategi pelayanan publik terhadap pembuatan paspor dalam meningkatkan kualitas pelayanan”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor yang dapat diterapkan oleh kantor imigrasi kelas III Kota Bima?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor dikantor imigrasi kelas III Kota Bima?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dibahas maka tujuan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor yang dapat diterapkan oleh kantor imigrasi kelas III kota bima.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor dikantor imigrasi kelas III kota bima.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini ialah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber bacaan untuk memberikan wawasan kepada pembaca dalam hal strategi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan disuatu instansi maupun organisasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Akademik

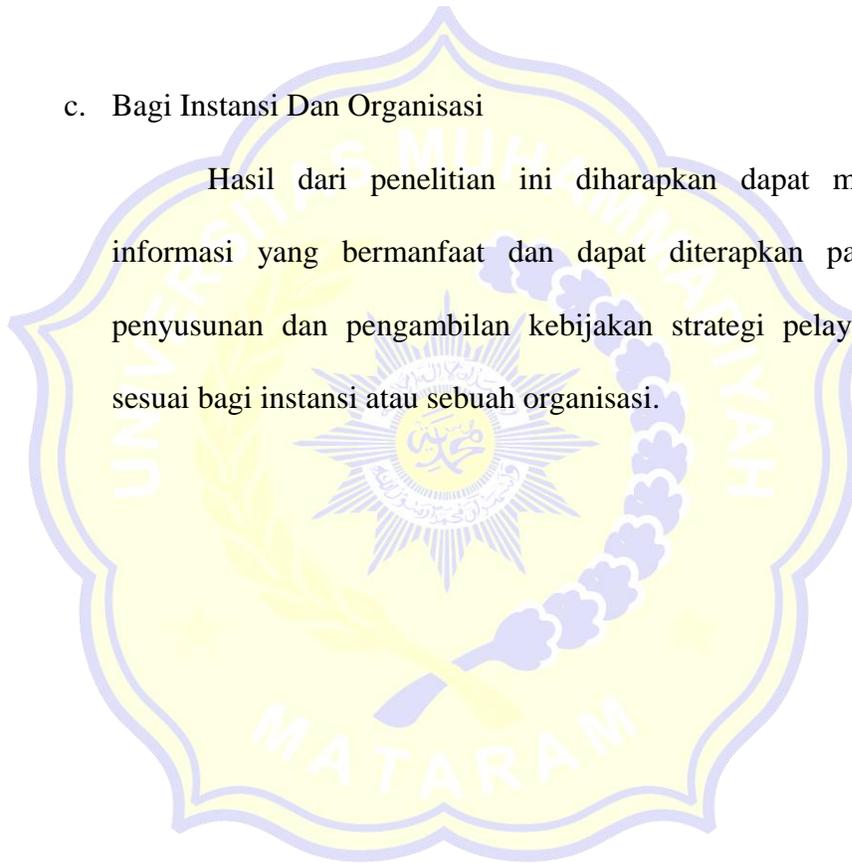
Sebagai bahan evaluasi hasil proses belajar mengenal pemahaman pada mata kuliah pelayanan publik.

b. Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan pengalaman berharga dan sebagai wadah mahasiswa dapat menerapkan atau mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan dan menguji kecocokan teori dengan fakta yang ada dilapangan.

c. Bagi Instansi Dan Organisasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat diterapkan pada proses penyusunan dan pengambilan kebijakan strategi pelayanan yang sesuai bagi instansi atau sebuah organisasi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan tentang strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor yang dapat diterapkan oleh kantor imigrasi kelas III Kota Bima adalah

1. Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, orientasi pelanggan, efisiensi, dan kolaborasi. Strategi tersebut meliputi peningkatan aksesibilitas layanan melalui teknologi, pelatihan petugas, dan fasilitas yang memadai. Langkah konkret seperti sistem antrian online dan aplikasi digital memudahkan proses pembuatan paspor, sementara umpan balik dari masyarakat memastikan pelayanan tetap berorientasi pada pelanggan. Upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dievaluasi secara berkala, dan kemitraan dengan berbagai pihak membantu memperbaiki kualitas layanan. Semua inisiatif ini bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan.
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor Di kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima adalah Wilayah kerja yang luas meliputi Kota Bima, Kabupaten Bima, dan Kabupaten Dompu dengan keragaman geografis dan demografis menghadirkan tantangan signifikan

dalam hal logistik, administrasi, dan ketersediaan sumber daya. Jarak tempuh yang jauh menghambat kecepatan respons. Selain itu, rendahnya kesadaran teknologi, terutama di kalangan pemohon paspor, menjadi kendala dalam adopsi layanan digital. Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu dirancang strategi komprehensif yang meningkatkan aksesibilitas layanan, menyederhanakan proses administrasi, dan meningkatkan literasi digital masyarakat.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, disarankan kepada pihak-pihak terkait:

1. Disarankan kepada Pimpinan Kantor Imigrasi Kelas III Bima untuk implementasikan dan optimalkan sistem antrian digital untuk mengurangi waktu tunggu dan meminimalisir kerumunan di kantor imigrasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengembangkan aplikasi pendaftaran online yang memungkinkan pemohon untuk memilih waktu kunjungan sesuai dengan ketersediaan slot waktu yang ada.
2. Lakukan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai mengenai layanan pelanggan yang berkualitas, termasuk komunikasi efektif, penanganan keluhan, dan pelayanan yang ramah. Dengan demikian, pegawai akan lebih siap memberikan pelayanan yang memuaskan dan profesional kepada pemohon paspor.