
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI PEKANBARU

Mhd. Rafi Yahya¹, M. Fajar Anugrah²

^{1,2} Universitas Abdurrab, Pekanbaru

Email: mhd.rafi.yahya@univrab.ac.id

Abstract

One of the government agencies engaged in public services is the Pekanbaru immigration office. The immigration office is a service office that receives many complaints from the public. Many complaints and sharp spotlights from the public on the practice of obtaining passports from the public. This poor service also received attention from the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) and even received a jolt from President Jokowi. The Pekanbaru immigration office is one of the offices investigated by the Ombudsman. As an office that provides services, it is interesting to study the quality of its services. The purpose of this study is to look at the quality of service at the Pekanbaru immigration office and see what makes this immigration office have poor service quality in the eyes of the public. This research uses mixed research methods. The type and source of data in this study are primary data obtained using questionnaire and interview data collection techniques. The theory used is Zeithaml about service quality. The results showed that the quality of service was in a good category with a percentage of 78%, it was interesting when the results shown by the qualitative data were able to explain the dimensions of service quality that became a gap in the lack of community dissatisfaction with the quality of service provided by the Immigration office.

Keywords; Service Quality, Immigration, Pekanbaru

Abstrak

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dalam pelayanan publik adalah kantor imigrasi Pekanbaru. Kantor imigrasi merupakan kantor pelayanan yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Banyak komplain dan sorotan tajam dari masyarakat terhadap praktek pengurusan paspor dari masyarakat. Jeleknya pelayanan ini juga mendapatkan perhatian dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI) bahkan juga mendapatkan sentilan dari Presiden Jokowi. Kantor imigrasi Pekanbaru merupakan salah satu kantor yang mendapatkan investigasi oleh Ombudsman. Sebagai kantor yang memberikan pelayanan maka menarik untuk diteliti kualitas pelayanannya. Tujuan penelitian ini untuk melihat kualitas pelayanan yang ada di kantor imigrasi Pekanbaru dan melihat apa yang menjadikan kantor imigrasi ini memiliki kualitas pelayanan yang tidak baik dimata masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Teori yang digunakan adalah Zeithaml tentang kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada dikategori yang baik dengan persentase 78%, menarik ketika hasil yang ditunjukkan oleh data kualitatifnya mampu menjelaskan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang menjadi celah kekurangan dari tidak puasnya masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Imigrasi tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Imigrasi, Pekanbaru.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki kewajiban untuk mengatur dan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik akan berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang kompleks dan banyak. Tidak berimbangnya jumlah rasio aparatur sipil negara menjadi salah satu penyebab adanya efisiensi. Menjadi mesin penggerak organisasi negara bukanlah pekerjaan dan tanggung jawab yang mudah, hal ini mengingat besaran tugas yang dibebankan kepada profesi tersebut. Mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain seperti bidang jasa, administrasi, pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan lainnya. Menurut (Boangmanalu, 2017) menyatakan bahwa “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain langsung, inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan orang lain.

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dalam pelayanan publik adalah kantor imigrasi Pekanbaru. Kantor imigrasi yang ada di Pekanbaru ini merupakan kantor wilayah (Kanwil) dibawah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berkedudukan di setingkat Provinsi. Hal ini didasarkan pada kebijakan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Urusan pembuatan paspor untuk wilayah Provinsi Riau terletak di Jalan Teratai No. 87 RT/RW.02/02 Pulau Karam Kec. Sukajadi.

Kantor ini mengurus pelayanan masyarakat yang berkenaan dengan fungsi keimigrasian. Mengacu pada UU Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011, dalam pasal 1 angka 1 keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedudukan negara. Pada pasal 1 angka 3 dijelaskan keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Pada pasal 24 dijelaskan bahwa dokumen perjalanan bagi masyarakat Indonesia yaitu paspor. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara dengan masa berlaku selama lima tahun.

Pada dasarnya kantor pelayanan ini merupakan instansi pemerintah yang sibuk dan padat. Banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus paspor, fasilitas, dan sumberdaya yang ada menjadi sorotan yang juga berdampak pada kepuasan dan kualitas pelayanan di kantor

imigrasi wilayah kelas 1 ini. Pada beberapa instansi pemerintah, hal tersebut menjadi pemicu untuk melakukan inovasi agar kepuasan dan kualitas pelayanan berada dibilangan yang baik. Begitu juga dengan kantor imigrasi Pekanbaru, hal tersebutlah yang menjadi dasar melakukan inovasi.

Kantor imigrasi merupakan kantor pelayanan yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Banyak komplain dan sorotan tajam dari masyarakat terhadap praktek pengurusan paspor dari masyarakat. Jeleknya pelayanan ini juga mendapatkan perhatian dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI), ada beberapa temuan Ombudsman terkait dengan pelayanan yang diberikan diantaranya; terkait dengan adanya calo, adanya aduan antrian yang mengantri dari dini hari, ada juga pembuatan paspor tanpa antri dengan kesepakatan nominal tertentu, hal lain seperti adanya dugaan jam kerja yang disalahgunakan juga menjadi perhatian khusus (Hakim & Rizky, 2020).

Selain itu beberapa penelitian tentang pelayanan di kantor imigrasi menunjukkan hal yang serupa. Penelitian Denny Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, mendapatkan hasil kurang maksimalnya pelayanan di kantor tersebut (Waruwu & Masitho, 2016). Penelitian (Wulandari & RFS, n.d.) tentang Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai, menghasilkan bahwa pelayanan pembuatan paspor di kantor ini belum maksimal dikarenakan masalah sistem jaringan dan respon petugas yang masih kurang baik. Masalah pelayanan di kantor imigrasi ini bahkan juga mendapat sentilan dari Presiden Jokowi, orang nomor satu RI itu bahkan mewacanakan perombakan total di tubuh imigrasi (Yuaningsih et al., 2020)

Jika kita mengacu pada data yang diungkapkan oleh Ombudsman RI, terdapat tujuh kantor imigrasi kelas 1 yang bermasalah dan masuk dalam investigasi Ombudsman (Akim, 2021). Kantor imigrasi Pekanbaru merupakan salah satu dari ketujuh kantor yang diinvestigasikan oleh Ombudsman RI tersebut. Dari ketujuh kantor imigrasi tersebut memiliki masalah yang hampir serupa. Bahkan Presiden Jokowi secara langsung menyentil kantor pemerintah ini dan meminta perubahan dalam layanan imigrasi (Subandriyo et al., 2020). Tulisan ini akan mengkaji tentang kualitas pelayanan yang dilakukan mampu mengurai masalah yang ada dan menjawab tantangan terkait dengan pelayanan di kantor imigrasi tersebut secara komperhensif.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang komperhensif, maka penelitian ini menggunakan metode campuran. Dikarenakan masalah pembuatan paspor di kantor imigrasi ini meliputi *low level* pegawai yang ada serta fasilitas di kantor tersebut maka, Kualitas

pelayanan dalam penelitian ini akan dilihat menggunakan teori Zeithaml yang memiliki 5 dimensi pengukuran terhadap kualitas pelayanan yakni; *Tangibels* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsivitas* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) (Hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran. Dari beberapa penelitian yang sudah ada, belum ada tulisan terkait dengan reaksi publik terhadap kualitas pelayanan di kantor imigrasi yang menggunakan metode penelitian campuran. Dikarenakan penelitian ini dilakukan di kantor pelayanan, maka penelitian campuran dirasa lebih mampu memberikan pembahasan yang komperhensif untuk mengurai permasalahan yang ada. Secara kuantitatif akan terlihat bagaimana hasil kualitas pelayanan yang menjadi permasalahan di kantor imigrasi tersebut. Angka-angka kuantitatif tadi akan dibahas secara mendalam oleh data kualitatif. Data wawancara kualitatif dalam penelitian ini akan menjelaskan terkait penilaian serta keluhan yang ada di masyarakat sehingga menghasilkan pembahasan penelitian yang lebih komperhensif kepada kelima dimensi pelayanan yang dijadikan indikator. Data kualitatif ini akan dijadikan pintu masuk untuk membahas masalah *low level person* dan masalah fasilitas di kantor imigrasi Pekanbaru secara mendalam yang tidak bisa dijangkau oleh data kuantitatif saja. Data kualitatif penelitian ini akan memberikan pembahasan yang tidak dapat dijangkau oleh data kuantitatif terkait dengan keluhan yang ada. Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Pekanbaru.

TELAAH LITERATUR

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sampara dalam (Cahyadi, 2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml tentang kualitas pelayanan. Teori tentang kualitas pelayanan tersebut kemudian dioperasikan kedalam metode penelitian campuran. Adapun yang menjadi dimensi pengukuran dari kualitas pelayanan menurut teori Zeithmal ini meliputi 5 hal, yakni; *Tangibels* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsivitas* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Zam, 2021). Kualitas adalah suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan menurut Goeth dan Davis dalam (Setiawan et al., 2019)

Sedangkan beberapa penelitian yang dijadikan sebagai penelitian terdahulu dalam penelitian ini diantaranya adalah penelitian tentang Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II di Kota Dumai oleh Cahya Tri Wulandari, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori pelayanan publiknya Widodo tahun 2001. Berikutnya penelitian tentang Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Sabak Auh Kabupaten Siak tahun 2015, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif kepada teori kualitas pelayanannya Zeithaml yang menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik dengan skor 49%.

Terdapat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dalam penelitian ini. Penelitian yang dijadikan sebagai kajian terdahulu dalam penelitian ini sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan. Akan tetapi, penggunaan metode campuran akan membawa hasil yang lebih mendalam sehingga mendapatkan novelty pada penelitian yang mengkaji tentang Kualitas Pelayanan khususnya di Kantor Imigrasi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu Mix method atau metode Campuran. Yang mana penulis mengkombinasikan antara metode Kuantitatif dan Kualitatif. Menurut (Creswell, 2009) di dalam bukunya yang berjudul *Research Design* Penelitian Metode Campuran adalah pendekatan yang mengkombinasikan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, yang menyangkut dengan dugaan-dugaan dari latar belakang suatu masalah dan kerangka teori dari suatu masalah. Dengan penggunaan pendekatan metode campuran akan memberikan pemahaman lebih jelas dan rinci daripada hanya menggunakan satu pendekatan.

Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dikarenakan dalam tulisan ini penulis merasa perlu untuk mendalami hasil penelitian maka penulis memilih menggunakan metode campuran dengan rancangan sekuensial eksplanatori

yang mana untuk melihat kualitas pelayanan di kantor Imigrasi itu perlu dianalisis lebih mendalam melalui wawancara kepada masyarakat yang mendapatkan layanan.

Dalam tulisan ini penulis menggunakan rancangan metode campuran dalam bentuk sekuensial eksplanatori. Dimana pendekatan ini melibatkan dua fase penelitian, fase pertama peneliti mengumpulkan data kuantitatif dan menganalisis hasil, kemudian hasil dari fase pertama tersebut dilanjutkan kedalam fase kualitatif sebagai fase kedua. Tujuan penggunaan metode ini secara keseluruhan adalah untuk membantu data kualitatif menerangkan secara detail tentang hasil data kuantitatif diawal. Prosedur khusus mungkin melibatkan pengumpulan data survei diawal, menganalisis data, dan kemudian menindaklanjutinya dengan wawancara kualitatif untuk membantu menerangkan respon survei (Burhan, 2008)

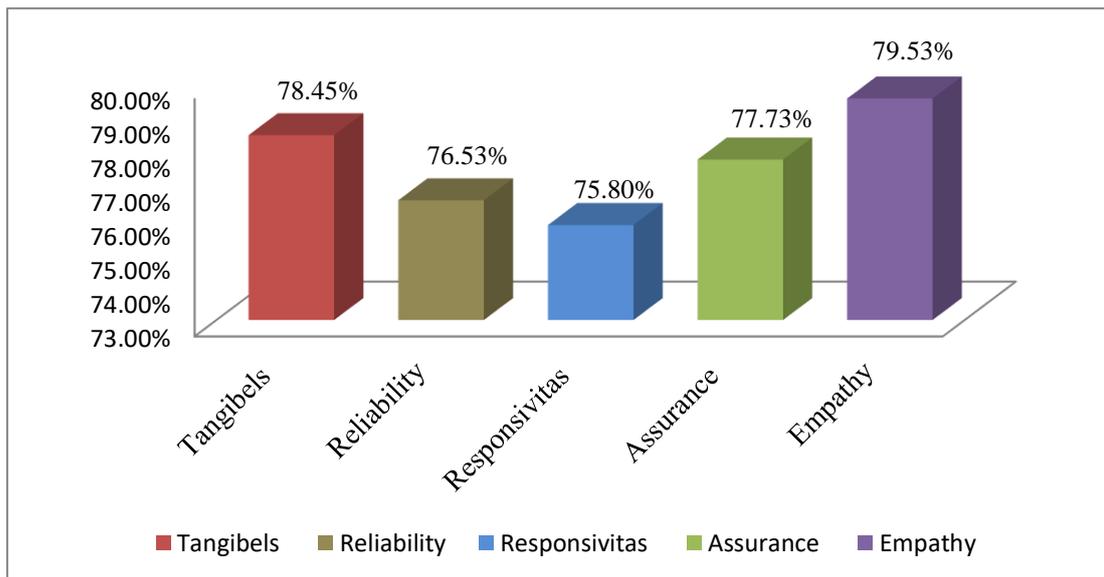
Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*. Menurut (Purwanto & Sulistyasturi, 2017) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Probability sampling* terbagi menjadi tiga yakni *simple random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *area (cluster) sampling*, dan penelitian ini akan menggunakan *area (cluster) sampling*. (Caroline, 2019) menjelaskan *area (cluster) sampling* adalah teknik penarikan sampel bukan hanya dari individu-individu tetapi dari kelompok (*cluster*).

Untuk dapat menjelaskan data olahan kuantitatif yang didapat melalui teknik pengumpulan data kuisioner, peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data wawancara secara mendalam agar penulis bisa mendeskripsikan penelitian ini secara mendalam. Hal ini juga bertujuan agar menghasilkan penggambaran secara spesifik tentang fenomena tertentu yang berarti upaya menggambarkan secara umum tentang masalah yang diteliti tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Menurut (Arikunto, 2010) metode deskriptif yaitu penelitian yang dimaksud untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor wilayah imigrasi kelas 1 di Pekanbaru merupakan kantor yang padat. Banyak masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan terkait dengan keimigrasian. Selayaknya instansi pemerintah yang bergerak pada jasa pelayanan, kualitas pelayanan tentu

menjadi sorotan bagi masyarakat dan pemerintah itu sendiri. Begitu juga dikantor imigrasi Pekanbaru, kualitas pelayanan tentu menjadi sorotan publik dan pemerintah. Kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur sebagai penyedia layanan akan dilihat dari sudut pandang masyarakat yang mendapatkan layanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur imigrasi Pekanbaru dilihat dari beberapa faktor semisal kompetensi dari aparatur, peralatan yang digunakan dan disediakan serta budaya yang ada di kantor tersebut. Berikut adalah hasil dari kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru ini dilihat menggunakan teori pelayanan dari (Zeithaml et al., 1996)

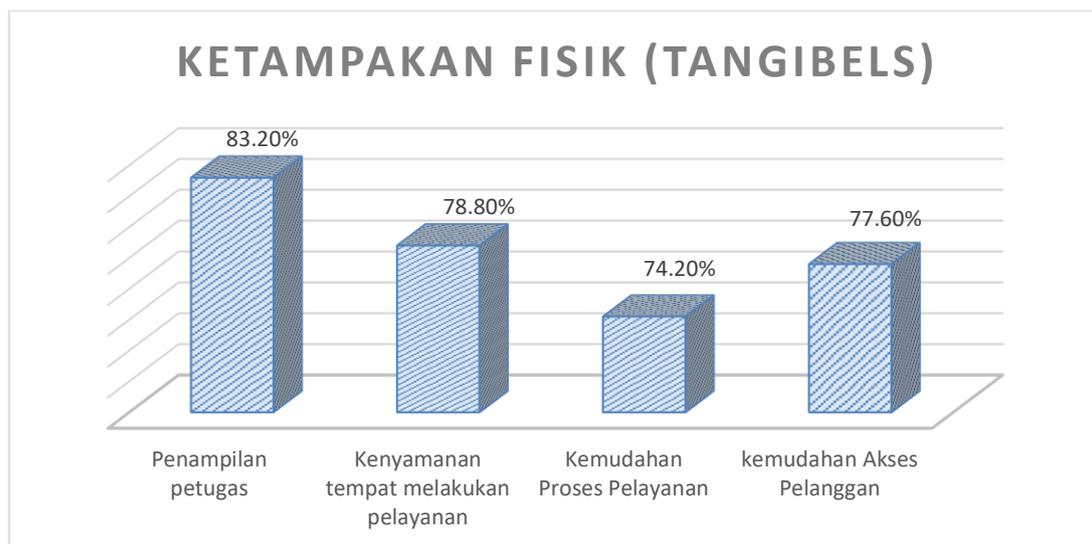


Sumber: data olahan

Secara keseluruhan dimensi yang digunakan untuk mengetahui hasil indeks kualitas pelayanan keimigrasian yang dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru berada pada kategori baik dengan Persentase 78%. Penilaian ini didapatkan dari hasil indikator dari teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan paspor. Untuk melengkapi data kuantitatif penelitian ini, maka peneliti juga menjelaskan atau mendiskripsikan hasil yang diperoleh dilapangan dari kelima indikator tersebut.

Adapun deskripsi dari kelima hasil kelima indikator tersebut yaitu:

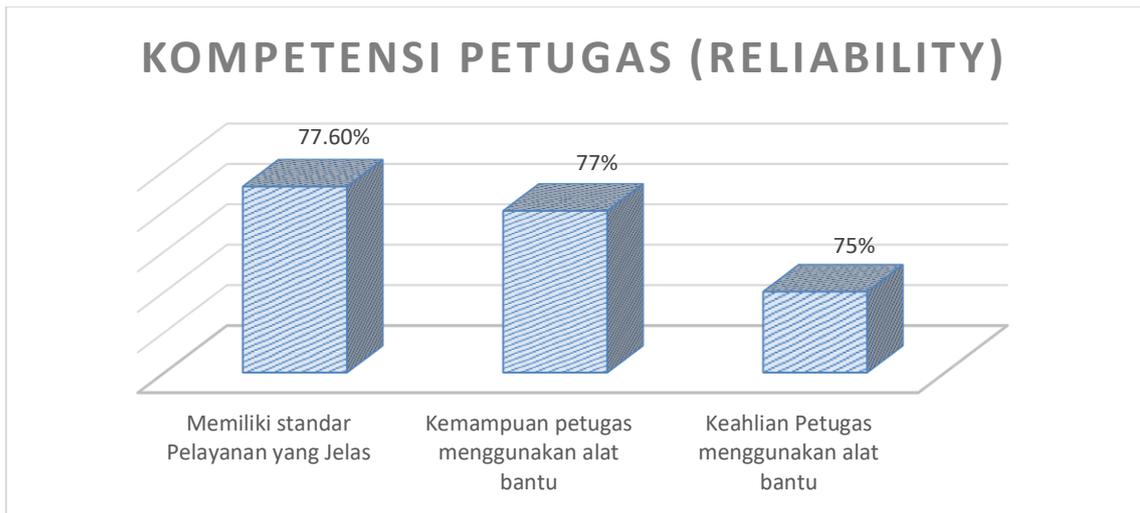
1. Ketampakan fisik (*Tangibels*), dalam kategori ini ketampakan fisik dapat dilihat dari penampilan aparatur imigrasi yang memberikan layanan kepada masyarakat. Berikut grafik hasil yang diperoleh;



Sumber: data olahan

Tangibles ini dilihat dari bagaimana penampilan aparatur menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan. Ketersediaan ruang tunggu antrian yang nyaman dan tertata rapi membuat pengunjung merasa nyaman, hanya saja banyaknya jumlah masyarakat membuat ketersediaan ruang tunggu ini menjadi *overload*. Fasilitas kebersihan toilet akan sangat bergantung pada jumlah masyarakat yang datang dikantor tersebut. Ketersediaan lahan parkir yang kurang luas membuat masyarakat harus bersabar untuk mendapatkan tempat parkir. Prosedur pelayanannya yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan seharusnya dapat memberikan kemudahan proses pelayanan, hal menarik jika kita mengacu pada gambar diagram diatas ternyata poin ini mendapatkan nilai paling rendah diantara poin lain yang dijadikan indikator dalam dimensi *tangibles*. Alur pelayanan juga sudah tersedia sehingga sangat membantu untuk kemudahan petugas dan masyarakat dalam pembuatan paspor.

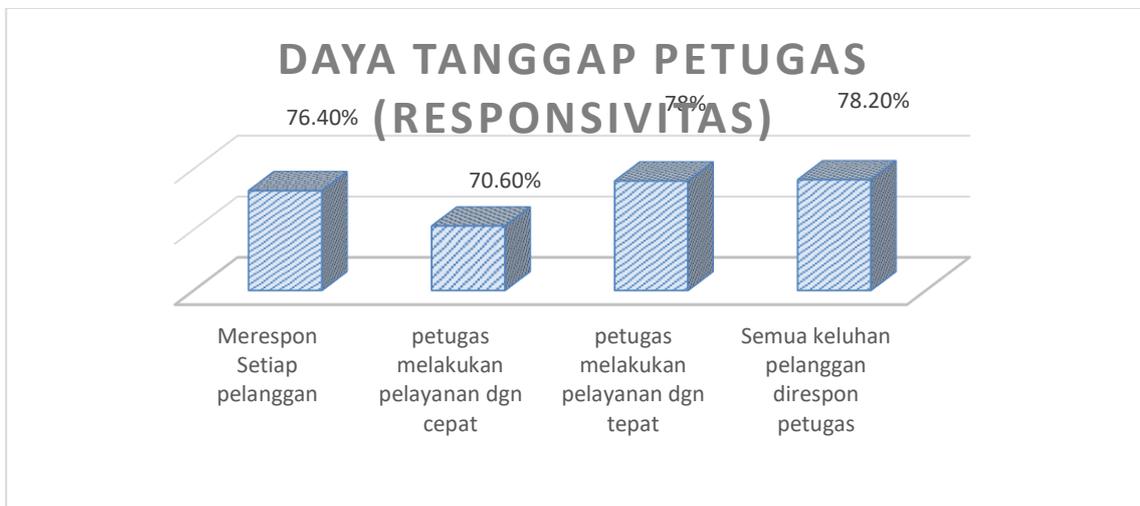
2. Kompetensi petugas pelayanan (*Reliability*), dalam kategori ini kompetensi dari aparatur dilihat dari penampilan kejelasan standar yang ditetapkan, kemampuan dan keahlian aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan keimigrasian di kantor tersebut, berikut grafik hasil yang diperoleh;



Sumber: data olahan

Indikator kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebenarnya sudah menunjukkan grafik yang baik. Hanya kemampuan petugas dalam menjalankan SOP yang berlaku dalam menggunakan alat bantu tidak semuanya baik, ada beberapa aparatur yang terlihat belum terbiasa menggunakan alat bantu yang ada. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat serta standar pelayanan yang jelas membuat aparatur imigrasi memiliki hasil reliability yang baik dari masyarakat.

3. Daya tanggap responden petugas pelayanan (*Responsivitas*), dalam kategori ini daya tanggap petugas pelayanan memiliki hasil sebagai berikut;

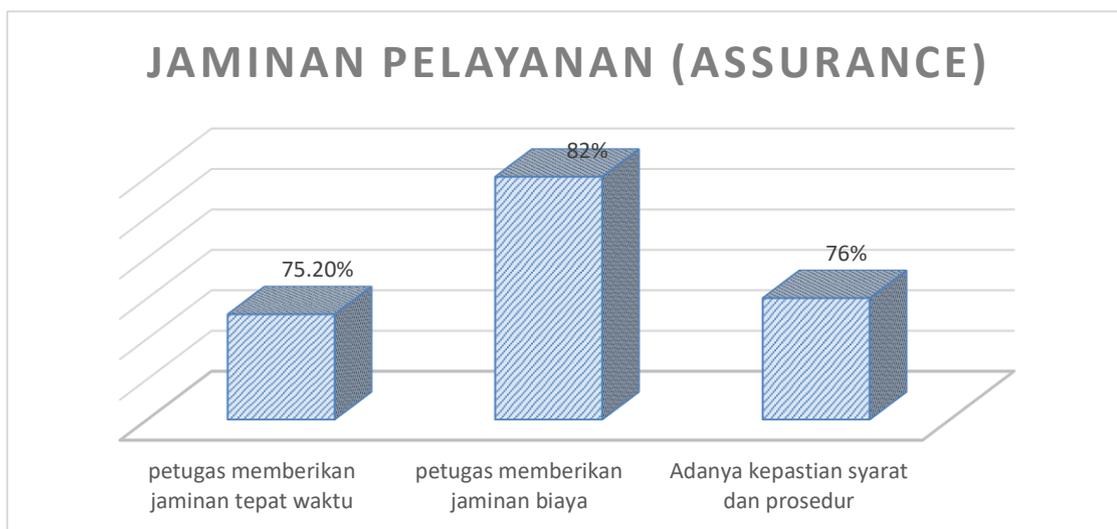


Sumber: data olahan

Daya tanggap dari aparatur yang ada di kantor imigrasi ini sebenarnya bisa dikatakan bagus, hal ini jika kita melihat dari item bagaimana sikap aparatur dalam merespon setiap

masyarakat yang ada. Namun dikarenakan keluhan yang disebabkan dari ketidakpahaman masyarakat berdampak pada keluhan yang direspon oleh aparaturnya menjadi tinggi. Keluhan yang banyak ini tentu juga berdampak pada kecepatan waktu pelayanan. Banyaknya item keluhan dari satu masyarakat dan jumlah kuantitas masyarakat yang bermasalah tentu menjadikan lambatnya pelayanan yang berujung pada antrian di kantor imigrasi Pekanbaru tersebut.

4. Jaminan pelayanan (*Assurance*), dalam kategori ini jaminan pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan baik itu waktu pelayanan, biaya serta jaminan legalitas yang sudah sesuai dengan syarat dan prosedur yang berlaku. Hasil yang didapatkan dari penelitian dilapangan adalah sebagai berikut;



Sumber: data olahan

Jaminan pelayanan dalam penelitian ini terkait dengan ketepatan waktu memiliki skor yang rendah hal ini dipengaruhi oleh banyaknya jumlah keluhan dari masyarakat. Hal ini juga yang menjadikan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan jasa pihak ketiga untuk membuat paspor mereka. Sifat yang tidak mau ribet dan terima bersih dari masyarakat juga menjadi penguat alasan mereka menggunakan jasa pihak ketiga. Kepastian biaya dan kejelasan administrasi menjadi item yang dikalahkan meskipun kantor imigrasi ini sudah memaparkan secara transparan melalui gambar alur dan prosedur di kantor tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor imigrasi tersebut terdapat hal menarik. Padatnya kantor pemerintah ini bukan hanya disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan saja. Melainkan ada juga masyarakat

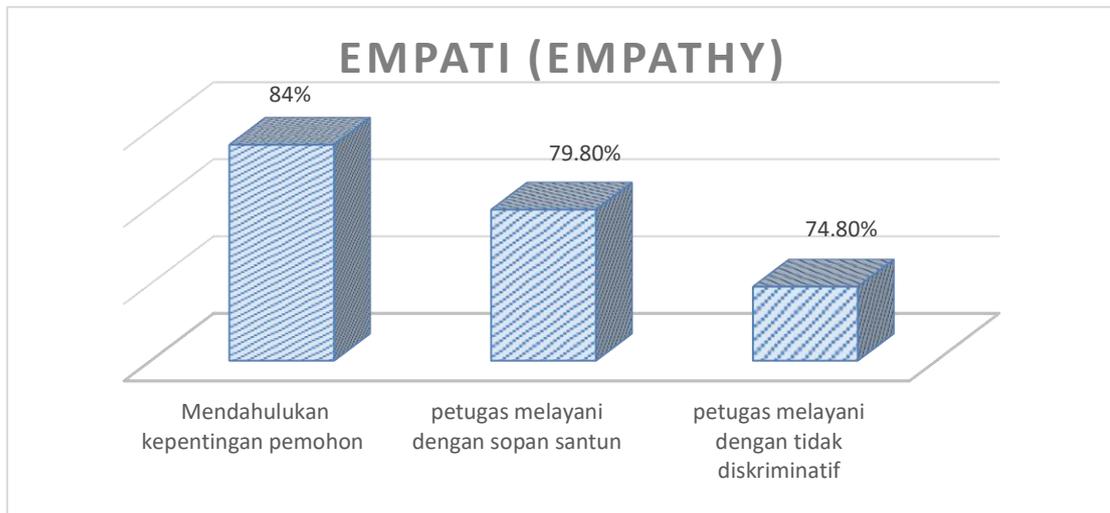
yang datang untuk kepentingan sebaliknya. Beberapa oknum masyarakat yang datang ke kantor ini dengan sengaja menawarkan diri untuk membantu masyarakat dalam pengurusan paspor.

Ada berbagai faktor yang menyebabkan oknum ini hadir di kantor pelayanan ini seperti; lama dan panjangnya antrian yang disebabkan padatnya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan menjadikan ketiadaannya kepastian waktu mereka untuk mendapatkan pelayanan. Faktor lain seperti ketiadaan waktu untuk mengantri, dan menghindari kepadatan orang disatu tempat juga menjadi alasan mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa dari pihak ketiga tersebut. Situasi inilah yang menjadi awal mula dari banyaknya oknum yang hadir sebagai penyedia jasa pihak ketiga di kantor imigrasi tersebut. Hal tersebut juga yang mungkin berkembang dan dijadikan opsi oleh masyarakat untuk bisa terima beres dengan lebih memilih untuk menggunakan jasa pihak ketiga tersebut.

Menyikapi hal tersebut dan sebagai bentuk implementasi dari Inpres No. 6 tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia beserta aturan turunannya, maka kantor imigrasi Pekanbaru melakukan pembenahan. Instansi pemerintah tersebut melakukan terobosan atau inovasi kebijakan pelayanan untuk dapat mengurai masalah yang ada. Dalam inovasi kebijakannya kantor wilayah imigrasi kelas 1 ini memasukkan unsur digitalisasi. Meskipun dalam prakteknya inovasi digitalisasi yang dilakukan belum berjalan penuh. Sampai penelitian ini selesai dilakukan inovasi atau terobosan online dalam pengurusan pembuatan paspor tersebut masih dalam tahapan pengambilan nomor antrian. Sedangkan untuk pengurusan atau tahapan selanjutnya masih dilakukan melalui proses manual atau tatap muka.

Akan tetapi hal ini tentu tetap layak mendapatkan apresiasi sebagai langkah awal. Dengan adanya pengambilan antrian secara online maka konsumen mendapatkan kepastian layanan dalam hal waktu kedepannya. Hal positif lain yang bisa dihasilkan dari terobosan ini adalah dengan adanya kepastian jadwal atau waktu layanan maka akan dapat menghindari atau setidaknya mengurangi praktek pengurusan melalui orang ketiga atau oknum masyarakat yang menawarkan diri sebagai pengganti untuk mengurus paspor tersebut. Hal ini tentu juga menjadi langkah maju yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang dalam hal ini adalah kantor imigrasi kota Pekanbaru yang sejalan dengan perkembangan zaman di era kemajuan teknologi.

5. Empati (*Empathy*), dalam kategori ini empati dalam pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dengan melihat sikap sopan santun para petugas, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dan tidak diskriminatif sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa dibeda-bedakan dalam melakukan pelayanan. Berikut hasil olahan data dilapangan;



Sumber: data olahan

Indikator empati dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur di kantor imigrasi ini memiliki hasil yang baik. Pelayanan yang diberikan secara profesional tanpa melihat status masyarakat menjadi faktor yang menyebabkan nilai empati dikantor ini memiliki nilai yang baik. Fasilitas layanan bagi penyandang disabilitas perlu ditingkatkan agar kedepannya pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat menjadi semakin baik.

SIMPULAN

Dari pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara garis besar pelayanan yang disediakan oleh kantor imigrasi dalam pengurusan paspor adalah baik secara datum kuantitatif. Akan tetapi, dari data kualitatif memberikan kita gambaran penyebab keluhan masyarakat hadir. Hal ini dapat dijumpai jika mengacu pada indikator-indikator seperti tingginya keluhan atau ketidakpahaman pemberkasan oleh masyarakat membuat dimensi *responsivitas* menjadi terganggu. Dimensi *responsivitas* ini ternyata berdampak pada dimensi *assurance* atau jaminan pelayanan dalam hal kepastian waktu. Celah inilah yang dimanfaatkan oleh pihak ketiga dan menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan jasa mereka meskipun yang secara biaya (*assurance*) tentu saja lebih besar dari pada biaya yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Meskipun kantor imigrasi Pekanbaru telah melakukan inovasi dalam bentuk digitalisasi sebagai upaya memberikan pelayanan yang lebih baik dalam hal antrian dan hal lainnya. Sikap mau terima beres dari masyarakat sebagai bentuk kemudahan menjadi hal yang perlu untuk diambil sikap tegas oleh pemerintah itu sendiri dan telah berkembang secara luasnya ditengah masyarakat tentang pengurusan tanpa antri menghambat atau menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang baik. Semoga kedepannya lahir kebijakan yang tegas agar supaya citra pelayanan yang baik didapatkan oleh instansi pemerintah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akim, I. (2021). *Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. *Jurnal Akta Yudisia*, 6(1), 1–20.
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boangmanalu, E. S. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi*. Universitas Medan Area.
- Burhan, B. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: Raja.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Caroline, E. (2019). *Metode Kuantitatif*. Media Sahabat Cendekia.
- Creswell, J. W. (2009). *Mapping the field of mixed methods research*. SAGE publications Sage CA: Los Angeles, CA.
- Hakim, Z., & Rizky, R. (2020). Analisis Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten Menggunakan Metode Rational Unified Process. *Vol, 6*, 103–112.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Purwanto, E. A., & Sulistyasturi, D. R. (2017). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Subandriyo, B., ST, S., & Stat, M. (2020). *Pelayanan Publik Digital*. Pusdiklat. Bps. Go. Id, 1–121.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

-
- Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 43–51.
- Wulandari, C. T., & RFS, H. T. (n.d.). Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Kota Dumai. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 1–13.
- Yuaningsih, L., Lestari, I., Armiami, M., Ramadhani, M. F., & Zulham, M. R. (2020). Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 43–50.
- Zam, D. Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda. *Administrasi Publik*, 1(1), 842–853.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.