

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA
PADA
MAL PELAYANAN PUBLIK BALE MADUKARA
KABUPATEN PURWAKARTA**

P-ISSN 2808-7135

<https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/368>

D *Doi*: <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.368>

Eka Dwi Kurniawan
ekadwikurniawan@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Rahmawati Nurul Jannah
Rahma@poltekim.ac.id
Politeknik Imigrasi

Mochammad Ryanindityo
ryanindityo@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Abstract. *The implementation of the Republic of Indonesia Travel Document Issuance Service at the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency is motivated by the problem of lack of Human Resources (HR) at the Class I Immigration Office Non TPI Karawang which causes a lack of effectiveness in the implementation of passport services at the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency. The purpose of this research is to answer about the implementation of the provision of travel document services for the Republic of Indonesia at the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency to applicants and to find out what factors in improving the provision of travel document services for the Republic of Indonesia at the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency. There are several obstacles that occur in passport services at the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency. This study used qualitative research methods. Based on the results of the research, the implementation of passport services at the Bale Madukara Public Service Mall has not run optimally in carrying out services every day and only twice a week, as it should be according to the agreement with the passport service at the Bale Madukara Public Service Mall, passport services should be carried out every day. The passport is handed over to the applicant for seven days after the interview and biometric data collection, it should start from the interview and biometric data collection until the passport is handed over to the applicant for three days. Improving the quality of the internet network at the Bale Madukara Public Service Mall, Purwakarta Regency.*

Keywords: *Karawang Immigration Office, Bale Madukara Public Service Mall, Implementation, Passport Service, Human Resources (HR)*

Abstrak. Implementasi Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta dilatarbelakangi dari permasalahan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang yang menyebabkan kurangnya ke efektifitasan dalam pelaksanaan pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjawab tentang implementasi penyediaan pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta kepada para pemohon dan untuk mengetahui faktor apa saja dalam meningkatkan penyediaan pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Adanya beberapa kendala yang terjadi pada pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara belum berjalan dengan maksimal dalam melakukan pelayanan setiap hari dan hanya dua kali dalam seminggu, sebagaimana semestinya sesuai kesepakatan bersama pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara seharusnya setiap hari pelayanan paspor dilakukan. Penyerahan paspor kepada pemohon itu selama tujuh hari setelah wawancara dan pengambilan data biometrik, seharusnya dari mulai wawancara dan pengambilan data biometrik hingga penyerahan paspor kepada pemohon selama tiga hari. Meningkatkan kualitas jaringan internet yang ada di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Kata Kunci : Kantor Imigrasi Karawang, Mal Pelayanan Publik Bale Madukara, Impelementasi, Pelayanan Paspur, Sumber Daya Manusia (SDM)

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Pasal 1, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah untuk masyarakat atau warga negaranya baik itu barang, jasa, dan juga pelayanan administratif yang telah disiapkan oleh pemerintah dalam menjalankan suatu pelayanan publik agar berjalan dengan baik. Kemudian menurut Andi Lala (2021) mengatakan bahwa cara meningkatkan pelayanan publik adalah dengan memanfaatkan pembangunan informatika yang berbasis *good governance*. *Good governance* merupakan cara terselenggaranya manajemen pembangunan yang sehat dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efektif dan efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi dengan disiplinnya anggaran, serta terciptanya hukum dan kerangka politik untuk perluasan kegiatan usaha (Nurlaela, 2015).

Pemerintah merupakan kepala untuk mengatur dan penyediaan barang dan jasa bagi masyarakat, dimana pemerintah sendiri dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga negaranya karena salah satu fungsi dari pemerintah yaitu menyediakan pelayanan publik oleh instansi-instansi pemerintah yang terkait salah satunya yaitu pada instansi keimigrasian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian pada Bab 1 Ayat (1) dijelaskan bahwa keimigrasian adalah lalu lintas orang di dalam atau di luar wilayah Indonesia yang berada di bawah pengawasannya dalam bentuk menjaga kedaulatan negara. Kemudian kemigrasian mempunyai fungsi yang terdiri dari 4 (empat) bagian yaitu keamanan negara, penegakan hukum, fasilitator pembangunan, dan pelayanan keimigrasian (Suryokumoro, 2020). Fungsi dari keimigrasian itu sendiri bermaksud untuk mensejahterakan dan menjaga kedaulatan negaranya. Salah satu fungsi dari keimigrasian yaitu adanya pelayanan keimigrasian yang dimana pelayanan keimigrasian ini merupakan pelayanan publik.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik maka diperlukan pengelolaan pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi antara pemerintah daerah dengan kementerian, lembaga yang terkait, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Maka pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada warga negaranya agar bisa secara efektif dan efisien bagi pelayanan yang diberikan. Sehingga pemerintah berinovasi dengan mengenalkan pelayanan publik berupa penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat disingkat dengan PTSP. Maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu, agar dengan diadakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa berjalan dengan baik. Adapun tujuan dengan diadakannya PTSP tersebut yaitu agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien dari pemerintah.

Pemerintah membuat inovasi berupa Mal Pelayanan Publik yang dimana inovasi tersebut bekerja sama dalam pelayanan publik baik itu dari pemerintah maupun swasta. Maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (2) dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik bisa disingkat (MPP) dan MPP merupakan pelayanan publik dalam satu tempat secara terpadu yang diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi itu merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan baik dari segi kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Oleh Karena itu, MPP merupakan wadah dari beberapa instansi pemerintah dan swasta dalam bergabung dan bekerja sama dengan pemerintah kabupaten terkait, diharapkan masyarakat sebagai pengguna dan penerima layanan publik semakin merasa nyaman dan tentram dengan kehadirannya .

Pada Pasal 2 dalam Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menjelaskan bahwa tujuan dari diadakannya MPP yaitu untuk mengintegrasikan pelayanan bagi masyarakat dengan tujuan meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan agar efektif dan efisien kemudian meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan dalam berusaha.

Dengan meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, maka pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta mengukung inovasi berupa Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk menyatukan pelayanan dalam satu tempat. Hal itu telah tertuang dalam Peraturan Bupati Purwakarta pada No. 176 Tahun 2020 tentang Mal Pelayanan Publik Bale Madukara. Kemudian pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta meresmikan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara pada hari senin tanggal tujuh bulan Desember tahun 2020, dan diresmikan oleh Bupati Purwakarta Hj. Anne Ratna Mustika, SE. dengan dihadiri langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi (MenPan-RB) Tjahyo Kumolo dan Wakil Gubernur Jawa Barat H. Uu Ruzhanul Ulum, SE. Selain itu MPP Bale Madukara itu sendiri mempunyai 182 jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kemudian dari sembilan Kementerian atau Lembaga baik itu pelayanan perizinan maupun Non-perizinan, 15 dari Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Purwakarta, satu dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan delapan dari (Badan Usaha Milik Negara) BUMN atau (Badan Usaha Milik Daerah) BUMND (Arsyadi, 2020). Sehingga dengan adanya itu semua akan memudahkan masyarakat dalam mempunyai keperluan lebih dari satu urusan dan itu ada dalam satu gedung terpusat yaitu Gedung Mal Pelayanan Publik.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang terus berupaya untuk meningkatkan dalam segi pelayanan khususnya terhadap pelayanan Paspor Biasa Republik Indonesia (RI) bagi masyarakat Karawang dan Purwakarta. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang mencakup Kota dan Kabupaten Karawang serta Kabupaten Purwakarta yang dimana untuk jarak tempuh Karawang Purwakarta cukup memakan waktu. Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta melakukan perjanjian kerja sama antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dengan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. Maka Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang membuka pelayanan paspor di Purwakarta khususnya di Mal

Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta agar masyarakat Purwakarta lebih efektif dan efisien dalam pelayanan pembuatan paspor.

Dengan berdasarkan latar belakang diatas yang telah dijelaskan oleh penulis, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

- 1. Bagaimana implementasi penyediaan pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta kepada para pemohon?**
- 2. Apa saja faktor yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan penyediaan pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta?**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penulis ingin mengetahui implementasi penyediaan pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara Kabupaten Purwakarta kepada para pemohon. Kemudian bertujuan untuk menganalisis faktor apa saja yang harus ditingkatkan dalam penyediaan pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu metode yang lebih menyoroti komponen pengetahuan secara mendalam tentang suatu topik dari pada mengevaluasinya, tujuannya untuk generalisasi atau membuat suatu kesimpulan (Siyoto & Sodik, 2015). Tujuan dari dilakukannya penelitian kualitatif yaitu untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang suatu fenomena yang terjadi pada waktu tertentu. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yang meliputi deskripsi dan penjelasan tentang situasi dunia nyata yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara dengan penelitian ini penulis berharap bisa memberikan hasil dan saran dari penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara dan sub fokusnya pada implementasi pelayanan paspor dan kualitas pelayanan paspor.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data, agar bisa mendapatkan data dan informasi yang terbaik, Teknik itu terdiri dari tiga bagian yaitu: wawancara, Observasi, dan dokumentasi (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara semi struktur terhadap informan, teknik observasi yang penulis lakukan dalam penelitian ini di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bale Madukara Kabupaten Purwakarta khususnya pada penyelenggaraan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara dengan meliputi permohonan paspor, tempat pelayanan, kegiatan pegawai dan lain-lain, dan pada Teknik dokumentasi yang dilakukan penulis yaitu dengan mengabadikan kegiatan wawancara terhadap pegawai dan pemohon paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara.

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu model Siyoto & Sodik (2015) teknik analisis dengan tahapan pengumpulan data yakni meliputi reduksi data, penyajian data dan

kesimpulan. Pada validitas data yang menggunakan ada dua acara yaitu triangulasi dan *member check* (Sugiyono, 2021).

3. PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) teori untuk menganalisis dan menjawab rumusan masalah penelitian yaitu pelayanan publik, kualitas pelayanan dan implementasi kebijakan.

3.1 Implementasi Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Pada Mal Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Implementasi pelayanan penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara dapat dilihat dari segi pelayanan publiknya, pada hal ini dilihat dari sudut pandang standar pelayanan publik. Pisau analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dilihat dari segi pelayanan publik dalam konsep standar pelayanan publik. Menurut Rahmayanty yang dikutip langsung oleh Ristiani (2020) mengatakan bahwa ada 6 (enam) indikator standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, sarana dan prasana, dan kompetensi pekerja sektor publik.

a. Prosedur Pelayanan

Pada analisis yang pertama yaitu prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan ini sangat penting dalam suatu pelayanan publik, karena dengan adanya prosedur yang baik maka akan bisa terlaksana dengan baik dalam melayani masyarakat publik.

Pada penelitian ini, indikator dari prosedur pelayanan yang terkait sudah sesuai atau belum prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat publik dalam pelaksanaan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusmartono W, A.Md.Im., S.H.M.M selaku Kepala Seksi Pelayanan Dan Verifikasi Dokumen Keimigrasian Dan menurut Bapak Muhammad Radifan Alsiansyah, S.Ant. selaku petugas MPP Bale Madukara Kabupaten Purwakarta menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik atau sudah sesuai dengan SOP yang telah diberikan, sehingga dengan adanya SOP bisa dilaksanakan dengan baik, untuk SOP pelayanan paspor di MPP Bale Madukara dengan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang itu sama hanya di MPP Bale Madukara tidak adanya mesin percetakan paspor, sehingga cukup lama dalam penyerahan paspor yaitu pengambilan di minggu depan di hari yang sama. Tidak adanya mesin percetakan itu membuat waktu pelayanan cukup lama dalam segi penyerahan paspor, seharusnya tiga hari jadi setelah foto tapi kenyataannya tidak bisa terlaksana dengan baik. Dalam melakukan pendaftaran pun sudah *online* dengan menggunakan aplikasi M-Paspor dan itu bisa mempermudahnya pelaksanaan

pelayanan permohonan paspor. Secara keseluruhan prosedur pelayanan ini bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik.

b. Waktu Penyelesaian

Pada pisau analisis yang kedua yaitu waktu penyelesaian. Dalam hal waktu penyelesaian pada pelayanan publik itu merupakan sangat penting, karena masyarakat bisa menilai bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan. Indikator dari waktu penyelesaian ini yaitu ketepatan waktu dalam penyelesaian pembuatan paspor. Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan Bapak Jhonsen Marudut, S.H. selaku Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian dan menurut Rayi Kamla sebagai narasumber dari pemohon dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pembuatan paspor itu sudah tepat waktu selama tiga hari kerja akan tetapi waktu penyerahan kepada pemohon yang di MPP Bale Madukara itu belum bisa diserahkan dalam waktu tiga hari kerja dan baru bisa di serahkan kepada pemohon itu selama seminggu di hari yang sama. Penyebab tidaknya tepat waktu dalam penyerahan paspor itu dikarenakan paspor itu baru bisa di berikan ke pemohon itu seminggu atau di hari yang sama karena paspor selesai di cetak tiga hari kerja, yang dimana selesainya petugas pada saat pelayanan paspor di MPP Bale Madukara itu jam 12.00 siang dan kembali ke kantor sampai dengan jam 14.00 atau 15.00 karena jarak yang di tempuh cukup jauh dan kadang terjadi kemacetan dan pada saat sudah sampai kantor baru akan diperiksa dokumennya dalam verifikasi dan adjudikator, jika sudah selesai baru akan masuk ke ruang percetakan yang dimana itu baru selesai sore hari dan masuk ke ruang percetakan sore hari, sehingga untuk percetakan akan di lakukan esok harinya dan baru akan selesai tiga hari kerja. Pada saat paspor sudah jadi di hari senin atau kami situ pun baru selesai siang hari, sedangkan pegawai atau petugas berangkat ke MPP Bale Madukara pagi hari jadi paspor yang jadi di sore hari ya belum bisa di bawa ke MPP Bale Madukara karena pelayanan paspor di MPP itu mulai dari jam 08:00 pagi hingga jam 12:00 siang jadi paspor yang jadi sore belum bisa di berikan ke pemohon.

Berdasarkan dari lima pemohon sebagai narasumber mengatakan bahwa waktu penyelesaian pembuatan paspor hingga penyerahan sudah baik atau sudah tepat waktu yang dimana ketika petugas menginformasikan kapan harus kembali untuk pengambilan paspor , maka petugas bisa tepat waktu sesia yang di informasikan.

c. Biaya Layanan

Pada analisis pisau yang ketiga yaitu biaya layanan. Biaya layanan ini cukup penting karena agar masyarakat publik tau, sehingga tidak adanya kekeliruan dalam biaya layanan ini dan sudah dipastikan dalam peraturan mengenai biaya layanan. Pada

indikator ini yaitu dilihat dari biaya paspor sudah sesuai atau belum dengan apa yang ada dalam peraturan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aulia Alfathin pada hari senin tanggal 20 juni 2022 dan melakukan observasi di lapangan disimpulkan bahwa biaya yang harus dibayar itu sudah sesuai dan di MPP Bale Madukara tidak adanya pungli. Pembayaran permohonan paspor pun sudah melalui aplikasi M-Paspor yang dimana pemohon pada saat melakukan permohonan paspor di aplikasi M-Paspor itu harus membayar terlebih dahulu sebelum datang ke tempat pembuatan paspor baik itu MPP, ULP, UKK, atau Kantor Imigrasi dengan sekarang ini dalam pembayaran sudah melalui aplikasi itu dapat mengurangi pungli di lapangan dan bahkan bisa dikatakan sudah tidak bisa lagi. Biaya permohonan paspor sudah tercatat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang dimana di jelaskan bahwa biaya dokumen perjalanan Republik Indonesia atau paspor biasa 48 halaman itu Rp. 350.000 dan untuk paspor biasa 48 halaman elektronik itu dengan biaya Rp. 650.000, akan tetapi yang ada di MPP Bale Madukara hanya ada paspor biasa 48 halaman. Dapat dilihat dalam pertaurannya dan itu sudah sesuai dengan biaya layanan yang diberikan kepada pemohon.

d. Produk Layanan

Pada indikator yang keempat yaitu produk layanan, dalam segi dari produk layanan yaitu pada pelayanan yang diberikan dari petugas ke pemohon sudah baik atau belum dan kemudian juga apa produk dari Imigrasi ini sudah sesuai yaitu paspor. Produk layanan ini sangat penting karena dengan adanya suatu produk yang dikeluarkan atau dihasilkan dari pelayanan publik, maka masyarakat bisa mengetahui dengan hasil produk yang dikeluarkan itu sudah sesuai dan bisa jadi penilaian masyarakat bagus atau tidaknya produk yang dikeluarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aulia Alfahin dan Nuur Wachid selaku pemohon sebagai narasumber dan observasi di MPP Bale Madukara disimpulkan bahwa petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dan dapat penilaian dari pemohon bahwa pelayanan paspor di MPP Bale Madukara ini pelayanan cukup baik, mulai dari awal masuk Gedung MPP kita sudah disambut dan di arah kan oleh petugas dan pada saat di gerai imigrasi pun petugasnya melayani dengan baik dan harmonis. Pada produk layanan yang dikeluarkan yaitu paspor dalam hal ini pun sudah sesuai.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah faktor yang sangat menunjang dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara. Dalam indikator sarana dan prasarana ini sudah memadai atau belum dalam menunjang pelaksanaan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara. Setelah melakukan observasi dan hasil

wawancara dengan Bapak Esra Sambolangi, S.H selaku Kepala Subsesksi Verifikasi dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang ada di MPP Bale Madukra sudah baik dan cukup lengkap bahkan peralatan baik computer, kamera, printer dan alat-alat yang lainnya sudah disediakan oleh pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta, pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta pun menawarkan mess atau tempat tinggal dan disediakan transportasi itupun jika pihak imigrasi siap melakukan pelayanan setiap hari senin hingga jumat. Dapat di lihat juga bahwa fasilitas yang diberikan kepada masyarakat dalam Gedung MPP Bale Madukara yaitu adanya toilet, mushola, tempat bermain anak, tempat foto copy, mesin ATM, cafe, dan ruang tunggu yang nyaman.

Dengan fasilitas yang disediakan kepada petugas maupun masyarakat yang datang ke MPP Bale Madukara itu sudah cukup baik dan merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan.

f. Kompetensi Pekerja Sektor Publik

Indikator yang keenam yaitu kompetensi pekerja sektor publik. Dalam instansi pelayanan publik, mempunyai keahlian dan attitude adalah hal yang sangat penting bagi para pegawai, kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Radifan Alsiansyah, S.Ant. dan Ibu Vera Ria Lombantoruan, S.H. selaku petugas MPP Bale Madukara, dapat disimpulkan bahwa kecermatan atau keahlian dan *attitude* sebagai seorang petugas pelayan publik itu sangatlah penting khususnya pada pegawai imigrasi, karena pegawai imigrasi sendiri melakukan pelayanan publik yaitu dengan pelayanan paspor. Dalam hal ini pelayanan paspor di MPP Bale Madukara, pegawai yang bertugas di MPP Bale Madukara atau di kantor Imigrasi Karawang harus bisa menjaga sikap dan perilaku dalam melayani masyarakat.

Kecermatan atau keahlian petugas itu sangatlah penting dalam melakukan pelayanan permohonan paspor karena pada wawancara petugas harus jeli dan berhati-hati dikarenakan takutnya terjadi pemohon yang ingin melakukan permohonan paspor dengan tujuan wisata nyatanya untuk tujuan bekerja sebagai Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dalam hal ini masih banyaknya pemohon yang mengaku wisata tapi kenyataan bekerja, sehingga bisa terjadinya Tenaga Kerja Indonesia Non Prosudural (TKI NP), TKI NP ini masih banyak di wilayah Karawang maupun Purwakarta jadi sebagai petugas Imigrasi harus lebih berhati-hati pada saat bertugas.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan paspor di MPP Bale Madukara dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya kualitas pelayanan yang diterima oleh

masyarakat itu akan berdampak baik bagi instansi maupun masyarakat karena bisa terlayani dengan baik. Pada penelitian ini penulis menggunakan indikator dimensi pokok kualitas pelayanan menurut Syakur (2018) yang di jadikan alat ukur pada kualitas pelayanan. Model dari dimensi pokok kualitas pelayanan ada lima variable yaitu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* dengan adanya variable tersebut dalam kualitas pelayanan itu bisa menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah berjalan dengan baik, maka dari itu penulis melakukan analisa. Berikut hasil analisis penulis dalam menggunakan teori tersebut:

a. *Tangibles* atau Berwujud

Pada analisis indikator yang pertama yaitu *tangibles* apabila dilihat dari segi kenyamanan petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat serta dari segi kenyamanan dari para pemohon paspor ketika melakukan permohonan paspor di MPP Bale Madukara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vera Ria Lombantoran, S.H. dan Bapak Muhammad Radifan Alsiansyah, S.Ant.selaku petugas MPP Bale Madukara, kemudian penulis melakukan observasi dan mengungkapkan bahwa petugas MPP Bale Madukara merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemohon, karena fasilitas yang diberikan kepada para petugas di MPP sudah baik secara keseluruhan baik itu yang di butuhkan petugas secara personal ataupun yang dibutuhkan untuk keperluan pelayanan semua sudah ada tersedia dan petugas MPP Bale Madukara dari Pemerintah Daerah yang membantu jalannya pelayanan paspor itu petugasnya ramah-ramah bisa diajak berkerja sama dalam mensukses jalannya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zidni Qinthara selaku pemohon sebagai narasumber pemohon 4 (empat) bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang diterima itu sudah baik dan cukup memuaskan baik itu segi keramahan dari petugas maupun fasilitas yang diberikan. Petugas di MPP Bale Madukara itu melayani dengan ramah selama berjalannya pelayanan paspor akan tetapi masih adanya kekeliruan dalam menentukan sesuatu masih adanya berbda pernyataan petugas A dengan petugas B itu kadang berbeda tidak satu arahan yang dimana biasanya itu terjadi petugas dari Pemerintah Daerah yang diperbantukan untuk membantu berjalannya pelayanan paspor dengan petugas imigrasi itu kadang beda pernyataan kaena kurangnya informasi dan pengetahuan mengenai keimigrasian untuk kedepannya diusahakan ada bimbingan atau pembelajaran mengenai keimigrasian tentang pelayanan paspor itu diberikan kepada petugas MPP yang dari Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat itu tidak keliru.

b. *Empathy* atau Empati

Indikator yang kedua ini empati. Empati ini adalah perasaan atau pikiran yang sama terhadap orang atau kelompok lain yang dimana perasaan itu suatu kepedulian terhadap sesama makhluk hidup. Dalam penelitian ini analisis dari empati yang terjadi pelayanan paspor di MPP Bale Madukara yaitu yang mencakup kemudahan untuk menjalin hubungan komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan kemampuan untuk memahami kebutuhan masyarakat dengan sebuah kepedulian seorang petugas imigrasi di MPP Bale Madukara terhadap kepentingan pemohon pada saat melakukan permohonan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Radifan Alsiansyah, S.Ant.selaku petugas MPP Bale Madukara diketahui bahwa sebagai petugas pelayanan publik, masyarakat adalah prioritas utama yang harus diberikan pelayanan prima. Baik itu dalam persyaratan dokumen perjalannya yang intinya petugas harus siap dalam membantu pemohon dalam melakukan pembuatan paspor, jika yang dibantu itu pun harus benar-benar untuk membuat paspor bukan untuk membuat paspor kemudian paspor itu digunakan tidak benar yang pastinya kita walaupun membantu dan mementingkan pemohon kita tetap memperhatikan keamanannya karena masih ada oknum yang berbohong dalam perbantuan persyaratan dokumen jadi sebagai petugas harus lebih berhati-hati dalam bertugas. Pada saat petugas melayani dan membantu pemohon, otomatis dengan pelayanan yang diberikan baik pemohon akan merasa nyaman dan imigrasi mempunyai nilai baik bagi masyarakat.

c. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Pada indikator yang ketiga ini yaitu suatu daya tanggap yang diperlukan sebagai pelayan publik. Setiap petugas itu harus mempunyai daya tanggap yang cepat karena agar bisa berjalan dengan baik dalam pelaksanaan suatu pelayanan. Dalam hal ini daya tanggap yang mengacu pada kesiapan suatu organisasi pemerintah atau petugas itu sendiri untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat waktu melalui para petugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Esra Sambolangi, S.H selaku Kepala Subsesksi Verifikasi dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian dan Ibu Vera Ria Lombantoruan, S.H. selaku petugas MPP Bale Madukara. Setelah melakukan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesiapan dan daya tanggap petugas sudah baik atau sudah sesuai, kemudian untuk kesiapan petugas sendiri biasanya sudah ada jadwalnya dan bisa dilihat siapa saja yang bertugas di MPP Bale Madukara dan jadwalnya itu buat selama serbulan sekali, kemudian untuk mengingatkan kembali penjabat akan menginformasikan dari H-1 (satu) dan itu akan diinformasikan melalui grup chat siapa saja yang akan bertugas di MPP Bale Madukara agar petugas yang bertugas di MPP tidak lupa, kemudian pegawai yang bertugas di MPP Bale Madukara itu ada dua orang dan biasanya satu orang dari pelayanan paspor dan satu orangnya lagi dari tata usaha, kenapa tidak semuanya dari pelayanan paspor karena untuk sumber daya manusianya sendiri masih kurang di pelayanan paspor, sehingga agar bisa berjalan dengan baik dikedunya

yaitu di pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Karawang dengan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara, Maka pejabat bermusyawarah dan membagi nya untuk yang bertugas di MPP yaitu satu dari seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian dan satu dari Tata Usaha. Pegawai yang bertugas di MPP maka harus sudah siap dan harus sudah berangkat pada pagi hari yaitu jam 06:00 agar sebelum jam 08:00 pagi sudah di MPP Bale Madukara, karena mulainya waktu pelayanan yaitu jam 08:00 pagi dan selesai pelayanan yaitu jam 12:00 siang, kemudian petugas kembali ke kantor Imigrasi dan biasanya sampai itu pukul 14.00 atau 15.00 siang dan setelah sampai pun mereka bertugas kembali di pelayanan paspor karena masih banyaknya pemohon di kantor.

Pada saat pemohon paspor meminta bantuan petugas pun selalu merespon dengan baik karena disaat pemohon bertanya mengenai pembuatan paspor dan ketika ada keluhan dari pemohon paspor pun selalu di respon dengan baik kemudian jika ada yang kurang pada persyaratannya maka akan di bantu atau di beritahu apa saja yang kurang atau apapun itu.

d. *Reliability* atau Keandalan

Indikator yang keempat yaitu keandalan. Dalam hal ini, keandalan pada MPP Bale Madukara dapat dilihat dari bagaimana suatu upaya dalam memberikan penjelasan mengenai standar pelayanan atau SOP pelayanan paspor di MPP Bale Madukara. Penyebaran informasi mengenai penjelasan kepada masyarakat tentang paspor dan cara permohonan paspor. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jhonsen Marudut, S.H. selaku Kepala Subsesksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian, kemudian menurut Bapak Esra Sambolangi, S.H selaku Kepala Subsesksi Verifikasi dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian dapat disimpulkan bahwa upaya dalam memberikan informasi atau penjelasan tentang standar pelayanan pada MPP Bale Madukara itu dengan cara memberi bekal atau informasi kepada petugas atau pegawai kantor Imigrasi agar pada saat melaksanakan tugas baik di kantor maupun di luar seperti di MPP Bale Maduka itu bisa lebih mengerti dan tidak hanya petugas dari imigrasi yang dibekali ilmu pengetahuan tentang keimigrasian tetapi juga petugas MPP Bale Madukara yang dari Pemerintah Daerah itu. Kemudian untuk masyarakat luas pun bisa mengetahui dari standar pelayanan paspor dengan menyebar luaskan bisa melalui media sosial atau datang ke setiap kecamatan untuk memberi pengetahuan tentang Keimigrasian dan bisa menginformasikan dengan adanya pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Informasi tentang keimigrasian yang disampaikan kurang terpenuhi atau kurang terlaksana dengan baik, untuk informasi yang disampaikan oleh Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian seperti kurangnya informasi mengenai adanya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara sehingga banyak masyarakat khususnya Kabupaten Purwakarta itu masih banyak yang belum mengetahui adanya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara. Pembekalan informasi tentang keimigrasian bisa di kantor imigrasi seperti adanya Duta Pelayanan, *help desk*, *security*, dan pegawai lainnya yang

dapat diberikan pembekalan pengetahuan tentang SOP layanan, jadi satu sama lain dapat menguatkan atau membantu dan seharusnya dari seksi Infokim bisa menyediakan loket informasi akan tetapi kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Imigrasi Karawang.

e. *Assurance* atau Jaminan

Pada indikator yang kelima yaitu Jaminan. Dalam hal ini, jaminan yang dimaksud adalah suatu kepercayaan yang dimiliki oleh para masyarakat kepada petugas selaku pelayan publik di MPP Bale Madukara yang dimana kepercayaan dalam produk yang dikeluarkan yaitu sebuah paspor. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nuur Wachid selaku narasumber pemohon 3 (tiga), kemudian dengan Ibu Rinny Anggraini selaku narasumber pemohon 5 dan dengan Ibu Aulia Alfathin selaku narasumber pemohon 2. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa produk yang dikeluarkan yaitu paspor sudah sesuai sebagaimana semestinya dan biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang dimana di jelaskan bahwa biaya dokumen perjalanan Republik Indonesia atau paspor biasa 48 halaman itu Rp. 350.000 dan untuk paspor biasa 48 halaman elektronik itu dengan biaya Rp. 650.000, akan tetapi yang ada di MPP Bale Madukara hanya ada paspor biasa 48 halaman. Dengan informasi yang disampaikan masyarakat bisa mengetahui dengan biaya paspor, kemudian pembayaran paspor pada saat ini yaitu pada sebuah aplikasi M-Paspor. Permohonan paspor sekarang itu lebih memudahkan bagi masyarakat dan petugas Imigrasi itu juga bisa mengurangi adanya pungli atau calo karena pembayaran saat ini yaitu langsung pada saat pendaftaran permohonan paspor pada aplikasi M-paspor setelah membayar baru bisa datang ke tempat permohonan paspor baik itu ULP, UKK, MPP, ataupun Kantor Imigrasi dan melakukan wawancara dan mengambil data biometrik.

3. Implementasi Kebijakan

Kinerja implementasi merupakan penelaian tingkat pencapaian tujuan dan sasaran tertentu dari suatu kebijakan. Model ini menjelaskan mengapa banyak faktor independen yang saling bergantung mempengaruhi kinerja kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Hadiyansyah & Effendi (2014) ada enam variabel membentuk hubungan antara kebijakan dan kinerja dalam model yang disajikan. Model ini tidak hanya menentukan tetapi juga menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel minat terkait. Enam variabel yang menjadi dasar penelitian ketercapaian standar dan sasaran tertentu. Enam dari variabel tersebut meliputi: ukuran dan tujuan kebijakan; komunikasi dengan pelaksana dan organisasi; sikap para pelaksana; lingkungan sosial, politik, dan ekonomi; karakteristik badan pelaksana; dan kinerja kebijakan. Berikut hasil dari analisis setelah melakukan wawancara dan observasi dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan, teori itu diantaranya:

a. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Indikator yang pertama ini yaitu ukuran dan tujuan kebijakan yang dimana kebijakan yang dilaksanakan yaitu suatu perjanjian kerja sama antar kedua belah pihak antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dalam perjanjian kerja sama yang dilakukan yaitu dengan adanya pelayanan paspor pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Adanya pelayanan paspor pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara itu untuk membantu masyarakat Purwakarta dan sekitarnya untuk permohonan paspor, kemudian dengan di adanya pelayanan paspor di Mal Bale Madukara sasaran utamanya yaitu bagi masyarakat Kabupaten Purwakarta akan tetapi pelaksanaannya banyak pemohon yang berasal dari luar Kabupaten Purwakarta seperti banyaknya pemohon dari Subang dan Bandung barat yang dimana Subang dan Bandung Barat itu masuk pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusmartono W, A.Md.Im., S.H.M.M selaku Kepala Seksi Pelayanan Dan Verifikasi Dokumen Keimigrasian kemudian menurut Bapak Jhonsen Marudut, S.H. selaku Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara belum berjalan maksimal pada waktu pelayanan dilihat dalam sebuah Perjanjian Kerja Sama (PKS) bahwa waktu pelayanan yang dilaksanakan seharusnya sudah berjalan setiap hari senin hingga jumat akan tetapi fakta dilapangan hanya bisa terlaksana dua hari yaitu senin dan kamis mulai dari jam 08.00 pagi hingga jam 12.00 siang. Namun jika Kantor Imigrasi Karawang siap menyanggupi dengan pelayanan paspor setiap hari senin hingga jumat maka akan diberi fasilitas seperti tempat tinggal dan kendaraan operasional akan tetapi dalam hal ini masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara sehingga kanim Karawang belum bisa memenuhi keinginan Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta.

Pada awal dibukanya pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, jumlah kuota yang disediakan adalah sebanyak 20 kuota dan berjalan selama 4 (empat) bulan, sejak awal di bukanya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara pada bulan desember tahun 2020 hingga bulan maret tahun 2021 itu cukup banyak kuota pemohon yang disediakan namun pihak Imigrasi Karawang dan Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta mempelajari kembali dalam tercapai atau tidak sasaran utama mereka yaitu pelayanan paspor di MPP Bale Madukara ini di khususkan atau terget utamanya masyarakat Purwakarta akan tetapi dilapangannya lebih banyak pemohon paspor dari luar wilayah Purwakarta, dengan hal ini maka pihak imigrasi pun mengurasi jumlah pemohon yang awalnya kuota yang diberikan 20 (dua Puluh) dan menurun hingga 5 (lima) dan penyebab turunya kuota itu disebabkan dari factor lain juga yaitu meningkatnya jumlah virus Covid pada tahun lalu sehingga untuk mengurangi jumlah penyebaran virus maka di turunkannya kuota yang diberikan. Pada saat ini kuota sudah naik yang

sebelumnya yaitu 5 (lima) dan sekarang naik menjadi 10 (sepuluh) kuota yang diberikan. Secara umum dan sejauh ini pelaksanaan adanya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara sudah bisa dikatakan baik walaupun belum maksimal.

b. Komunikasi Dengan Pelaksana dan Organisasi

Komunikasi dalam suatu organisasi itu sangat penting dalam sebuah organisasi karena dengan adanya komunikasi bisa berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusmartono W, A.Md.Im., S.H.M.M selaku Kepala Seksi Pelayanan Dan Verifikasi Dokumen Keimigrasian diketahui bahwa komunikasi pada Kantor Imigrasi Karawang itu sudah berjalan dengan baik, karena yang dimana setiap seminggu sekali atau sebulan sekali diadakan evaluasi kerja antar pegawai dan pejabat struktural, sehingga jika ada yang kurang atau permasalahan bisa langsung diperbaiki atau dimusyawarahkan. Khususnya untuk pegawai yang bertugas di MPP itu sudah dibuatkan jadwal dan bahkan satu hari sebelum pelaksanaan itu diinformasikan melalui grup chat sehingga orang yang bertugas esok hari di MPP bisa tahu dan bisa mempersiapkan diri esok harinya, karena pegawai yang bertugas MPP harus masuk atau datang lebih awal karena harus sudah berangkat jam enam pagi.

c. Sikap Para Pelaksana

Pada indikator yang ketiga yaitu sikap para pelaksana yang dimana sikap dari pada pegawai atau petugas yang di MPP Bale Madukara, Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusmartono w, S.H., Bapak Jhonsen Marudut, S.H., dan Bapak Esra Sambolangi, S.H. setelah melakukan wawancara dengan tiga pejabat struktural dan melakukan observasi bisa disimpulkan bahwa sikap atau *attitude* para pegawai imigrasi itu memiliki sikap yang baik, walaupun masih ada satu atau dua orang yang kurang baik, yaitu yang dilihat dari segi sikap perilaku dan semangat dalam berkerja dengan penuh tanggung jawab. Jika masih adanya pegawai yang memiliki kurang bersemangat dalam bekerja atau sifat yang kurang baik maka sesama rekan kerja bisa saling mengingatkan untuk bisa mencapai tujuan dengan sama-sama. Secara umum sikap dari pada pegawai itu sudah baik dan sudah maksimal dalam melaksanakan tugasnya.

d. Lingkungan Sosial, Politik, dan Ekonomi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jhonsen Marudut, S.H., selaku Kepala Subseski Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian menyatakan bahwa kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik itu merupakan aspek yang penting dalam suatu implementasi kebijakan. Hadirnya pelayanan paspor pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara itu merupakan salah satu wujud dalam peningkatan pelayanan di bidang keimigrasian khususnya pada pelayanan paspor, sehingga dengan adanya pelayanan paspor bagi masyarakat Kabupaten Purwakarta dan sekitarnya. Dari lingkungan sosial tentunya akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan paspor yang diberikan di

Mal Pelayanan Publik Bale Madukara. Sebagai petugas kita juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan dengan mempertimbangkan lingkungan sosial yang ada.

Pada hal ini kerja sama yang dilakukan kedua belah pihak itu saling menguntungkan satu sama lain. Pemerintah sangat membantu baik itu dari Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta dan Kantor Imigrasi Karawang karena dengan adanya ini untuk pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta bisa membantu untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan paspor dengan mudah. Dapat dilihat juga sebagai pengelola MPP Bale Madukara Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik agar bisa berjalan dengan baik dan itu merupakan sebagai tanggung jawab dalam memberikan fasilitas dalam menunjang pelayanan publik.

Dengan adanya anggaran atau kata lainnya Sumber Daya Ekonomi (SDE) tentu sangat memiliki dampak yang berpengaruh. Semakin tinggi anggaran yang diberikan maka pelayanan yang diberikan juga tentu dapat dimaksimalkan dengan baik. Apabila dana yang diberikan besar tentu sarana dan prasarana yang diberikan juga yang terbaik. Namun penentuan anggaran ini harus menyesuaikan dengan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang telah diajukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang, walaupun sarana dan prasarana itu yang mengelola dan menyediakan oleh pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta dan peralatan dalam pelayanan permohonan paspor seperti komputer, kamera, printer, alat tulis kantor, dan lain sebagainya.

e. Karakteristik Badan Pelaksana

Dalam indikator yang kelima ini yaitu karakteristik badan pelaksana yang dimana dalam hal ini yaitu suatu pengimplementasian suatu rencana atau program, karakteristik dari para pelaksana kebijakan atau program harus berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta taat pada sanksi hukum yang berlaku. Kinerja pada pelayanan paspor di MPP Bale Madukara itu sangat berpengaruh sekali, hal ini akan menjadi pandangan kedepannya dari peraturan dan mekanisme yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara dalam membangun keabjauan pada pelayanan publik untuk mendukung agar program yang di laksanakan atau yang di harapkan bisa berjalan dengan baik. Seperti adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Foto Biometrik dan wawancara , adjudikasi, alokasi, percetakan, dan pengambilan mulai efektif pada tanggal 21 Februari 2020 dan mulai dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dengan adanya SOP tersebut berharap bisa berjalan dengan maksimal dalam pelayanan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Esra Sambolangi, S.H., selaku Kepala Subsesksi Verifikasi dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara SOP yang diterapkan sudah berjalan dengan baik mulai dari pendaftaran melalui aplikasi M-PASPOR hingga pengambilan paspor, untuk SOP sendiri pada pelaksanaan paspor di MPP Bale

Madukara itu tidak beda jauh dengan SOP yang ada di kantor bahkan bisa dikatakan sama hanya saja beda pada saat setelah wawancara dan foto berkas di bawa ke Kanim Karawang setelah itu dicetak di kantor tidak di laksanakan di MPP diakarenakan tidak adanya mesin cetak di MPP Bale Madukara, kemudian setelah paspor di cetak baru di bawa ke MPP Bale Madukara dan di berikan kepada pemohon dan waktu dari setelah foto dan wawancara menuju penyerahan paspor itu selama seminggu lamanya semisalnya foto dan wawancara di hari senin maka pengambilan paspor di hari senin.

f. Kinerja Kebijakan

Pada indikator yang keenam yaitu kinerja kebijakan yang dimana kinerja kebijakan ini dilihat dari segi kualitas pelayanan dalam kebijakan ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Esra Sambolangi, S.H., selaku Kepala Subsesksi Verifikasi dan Adjudikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik pada segi kualitas bisa dikatakan sudah baik dalam melayani masyarakat atau pemohon yang ingin membuat paspor dan sejauh ini tidak adanya keluhan dari masyarakat publik mengenai pelayanan yang di berikan di MPP Bale Madukara, sehingga masyarakat merasa nyaman dengan hasil kinerja yang diberikan oleh petugas Imigrasi.

3.2 Faktor-Faktor Meningkatkan Penyediaan Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta

Adanya hambatan atau kendala pada implementasi penyediaan pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia di MPP Bale Madukara, maka Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang berupaya untuk meningkatkan peyediaan pelayanan paspor di MPP Bale Madukara dalam mengatasi hambatan yang ada, kemudian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang melaksanakan beberapa inovasi dalam meningkatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kusmartono W. A.Md.Im., S.H.M.M selaku Kepala Seksi Pelayanan Dan Verifikasi Dokumen Keimigrasian menyatakan bahwa masih terbatasnya jumlah kuota antrean untuk permohonan paspor di MPP Bale Madukara yang hanya 10 (sepuluh) kuota perhari. Dengan berakhirnya pandemi meningkatnya jumlah permohonan paspor meningkat. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Karawang yaitu dengan menambah jumlah kuota bagi pemohon selain itu perlu adanya pembahan jumlah petugas agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan jumlah permohonan yang ditingkatkan atau ditambahnya jumlah pemohon.

Pada indikator Pelayanan Publik mengenai Standar Pelayanan publik ada enam indikator menurut Rahmayanty yang dikutip oleh Ristiani (2020) yaitu prosedur pelayanan,

waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pekerja sektor publik. Pada indikator tersebut yang harus ditingkatkan yaitu:

a. Waktu Penyelesaian

Pertama waktu penyelesaian dalam pembuatan paspor dengan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jhonsen Marudut, S.H. selaku Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian mengatakan bahwa waktu penyerahan paspor masih belum tepat waktu dan jika adanya mesin percetakan paspor di MPP Bale Madukara bisa membantu untuk percepatan pembuatan paspor akan tetapi pihak pengelola MPP Bale Madukara belum memberi akses pada adanya mesin percetakan paspor disana, berharap adanya penelitian ini bisa sebagai bahan evaluasi selanjutnya.

b. Sarana dan Prasarana

Pada indikator yang kedua ini sarana dan prasarana berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusmartono w, Amd.im.,S.H.,M.M menyatakan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup baik tetapi setelah penulis melakukan observasi di lapangan yang harus ditingkatkan yaitu dengan adanya fasilitas Ramah HAM karena banyak pemohon yang butuh fasilitas tersebut seperti ibu hamil, disabilitas, lanjut usia (lansia) seseorang yang telah mencapai umur 60 (enam puluh) tahun ke atas, dan balita yang usianya dibawah 5 (lima) tahun. Hal tersebut berbekal pada pedoman Surat Pedoman No. IMI-UM.01.01-2435 tahun 2018 tentang Pemberian Fasilitas Bagi Kelompok Rentan Dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia.

Pelayanan paspor di MPP Bale Madukara dilihat dari kuliatas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat itu akan berdampak baik bagi instansi maupun masyarakat karena bisa terlayani dengan baik. Pada penelitian ini penulis menggunakan indikator dimensi pokok kuliatas pelayanan menurut Syakur (2018) yang di jadikan alat ukur pada kuliatas pelayanan. Model dari dimensi pokok kualitas pelayanan ada lima variable yaitu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* dengan adanya variable tersebut dalam kuliatas pelayanan itu bisa menilai apakah kuliatas pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah berjalan dengan baik, maka dari itu penulis melakukan analisa. Pada indikator tersebut yang harus ditingkatkan yaitu *Reliability* atau Keandalan. Keandalan disini pada MPP Bale Madukara dilihat bagaimana suatu upaya dalam memberikan penjelasan mengenai standar pelayanan atau SOP pelayanan paspor di MPP Bale Madukara. Penyebaran informasi mengenai penjelasan kepada masyarakat tentang paspor dan cara permohonan paspor. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Esra Sambolangi, S.H dapat disimpulkan bahwa penyebran informasi mengenai penjelasan pelayanan paspor atau mengenai keimigrasian itu bisa melalui media sosial dan yang mengelola media sosial yaitu bagian Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian akan tetapi selama adanya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara itu hanya sekali penyebaran informasi mengenai Keimigrasian atau mengenai adanya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara

yang menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan paspor di MPP Bale Madukara. Hal itu, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian harus lebih aktif lagi dalam menyebarkan informasi tentang keimigrasian.

Selanjutnya pada indikator implementasi kebijakan merupakan penelaian tingkat pencapaian tujuan dan sasaran tertentu dari suatu kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Hardiyansyah & Effendi (2014) ada enam variabel membentuk hubungan antara kebijakan dan kinerja dalam model yang disajikan yaitu ukuran dan tujuan kebijakan; komunikasi dengan pelaksana dan organisasi; sikap para pelaksana; lingkungan sosial, politik, dan ekonomi; karakteristik badan pelaksana; dan kinerja kebijakan. Pada indikator tersebut yang harus ditingkatkan pada indikator ukuran dan tujuan kebijakan yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusmartono selaku Kepala Seksi Verifikasi dan Dokumen Perjalanan Keimigrasian menyatakan bahwa perlunya menambah jumlah SDM pada kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang, karena ketidaksesuaian waktu pelayanan paspor yang telah disepakati pada Perjanjian Kerja Sama (PKS), waktu pelayanan paspor di MPP Bale Madukara seharusnya yaitu dilakukan setiap hari pada hari senin hingga hari jumat, tapi pada fakta dilapangan tidak bisa berjalan dengan baik karena kurangnya Sumber Daya Manusia.

4. KESIMPULAN

Implementasi pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik sudah sesuai dengan SOP yang ada mulai dari pendaftaran permohonan paspor pada aplikasi M-Paspor hingga pemohon datang ke Mal Pelayanan Publik Bale Madukara dan melakukan wawancara dan pengambilan data biometrik dan kemudian hingga pengambilan paspor. Hadirnya Mal Pelayanan Publik Bale Madukara sangat membantu sehingga mempermudah bagi masyarakat sekitar Kabupaten Purwakarta karena jarak dan waktu yang di tempuh cukup dekat sehingga bisa lebih efektif dan efisien. Pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara yang bertugas itu hanya dua orang untuk satu orang dari Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian dan satu nya lagi dari Tata Usaha, petugas yang di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara diambil dari dua seksi tersebut dan seharusnya dari seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Keimigrasian saja dikarenakan kurangnya sumber daya manusia pada kantor Imigrasi Karawang. Komunikasi antar petugas dalam menuntukan siapa yang bertugas di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara itu sudah dijadwalkan, sehingga dengan adanya jadwal bisa berjalan dengan lancar dan pegawai yang bertugas di Mal Pelayanan Publik itu selalu diingat kan satu hari sebelum menjelang waktunya, jadi komunikasi antar petugas dan pejabat cukup baik. Setiap sebulan sekali dilakukan musyawarah mengenai ada masalah apa atau kendala apa atau ada inovasi apa dan dengan adanya musyawarah setiap bulannya itu akan menimbulkan peningkatan dalam pelayanan baik itu yang di kantor maupun di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara. Namun masih ada dua indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu indikator waktu penyelesaian; dan ukuran dan tujuan kebijakan untuk indikator waktu penyelesaian itu belum tepat waktu dalam penyelesaian pembuatan paspor

dan untuk indikator ukuran dan tujuan kebijakan itu belum bisa melaksanakan sesuai dengan perjanjian kerja sama yang telah dilakakukan yaitu dari segi waktu pelayanan.

Hadirnya pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik maka harus ada yang ditingkatkan. Pada hal ini faktor yang harus ditingkatkan yaitu dengan adanya mesin percetakan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara agar dengan adanya mesin percetakan paspor bisa lebih baik dalam segi pelayanan khususnya pada waktu penyelesaian paspor sehingga bisa lebih cepat, kemudian kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Imigrasi Karawang yang otomatis itu akan mempengaruhi dengan pelayanan yang di berikan baik itu pelayanan di kantor Imigrasi Karawang maupun di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara, dan bisa lebih aktif dalam menyebar luaskan dengan adanya pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik karena masih ada masyarakat Purwakarta yang tidak mengetahui dengan keberadaanya pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara.

REFERENSI

- Arsyadi, A. (2020). *Peresmian Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta*. DPMPTSP Kabupaten Purwakarta. <https://www.dpmptsp.purwakartakab.go.id/>
- Hardiyansyah, H., & Effendi, R. (2014). Model Implementasi Kebijakan Publik dalam Pengelolaan Sampah dan Kebersihan Kota Palembang. *MIMBAR: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 30(1), 108–117.
- Lala, A. (2021). *Implementasi Pelayanan Paspor Di Mal Pelayanan Purwokerto*.
- Nurlaela, W. S. (2015). Pengaruh Good Government Governance dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Survei pada Dinas SKPD Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. X(2), 165–178.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Sugiyono. (2021). *Motede Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.
- Suryokumoro, H. (2020). Aktualisasi Fungsi Keimigrasian dalam Aspek Keamanan sebagai Upaya Integral Penanganan Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *SASI*, 26(4), 447–457.
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100–108.