

EVALUASI *CONTEXT - INPUT - PROCESS - PRODUCT* DALAM PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR REPUBLIK INDONESIA DI KANTOR IMIGRASI KELAS III NON-TPI KOTABUMI

EVALUATION OF CONTEXT - INPUT - PROCESS - PRODUCT OF INDONESIAN PASSPORTSAPPLICATION SERVICES IN THE IMMIGRATION OFFICE CLASS III OF NON-CONTROL BORDER KOTABUMI

E-ISSN - [2808-7135](https://doi.org/10.2808/7135)

<https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/450>

<https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.450>

Dhelma Arum Safira
dhelmaarum@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Abstract. *Before the pandemic there were several complaints about the lack of human resources at the Immigration Office Class III of Non-Control Border Kotabumi, the delivery of notifications that were not clear, still complicated with bureaucratic matters for public services, and the lack of information at the office. This thesis is the result of a study that aims to determine the Evaluation of Passport Application Services using the CIPP research model (context, input, process, and product) proposed by Daniel Stufflebeam in 1970 and provide suggestions regarding efforts to overcome the problems of passport application services in the Immigration Office Class III of Non-Control Border Kotabumi. This thesis uses descriptive qualitative research methods. The main objective of qualitative research is to explore the state of a context by focusing on an in-depth and detailed description of the situation in a natural context (Natural Setting). By using the CIPP research model (context, input, process, and product) 1970. The research results obtained are 1. Context evaluation : implementation of services and innovations well and lack of information on the office website. 2. Evaluation of inputs : lack of Human Resources (HR), facilities and infrastructure still need improvement and the budget is well realized. 3. evaluation Process : the service provided is good and the delay is due to the applicant's lack of requirements. 4. Evaluation of product : the service went well.*

Keyword: *Evaluation, Passport Service, CIPP Model*

Abstrak. *Sebelum masa pandemic terdapat beberapa keluhan tentang kurangnya sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi, penyampaian pemberitahuan yang tidak jelas, dan kurangnya informasi pada kantor. Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan Permohonan Paspor dengan menggunakan model penelitian CIPP (context, input, process, dan product) yang dikemukakan oleh Daniel Stufflebeam pada tahun 1970 serta memberikan saran terkait upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan pokok dari*



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/).

penelitian kualitatif yaitu untuk mendalami keadaan suatu konteks dengan memusatkan kepada penguraian secara mendalam dan rinci terkait gambaran keadaan dalam sebuah konteks yang alami (*Natural Setting*). Dengan menggunakan model penelitian CIPP (*context, input, process, dan product*) yang dikemukakan oleh Daniel Stufflebeam pada tahun 1970. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu 1. Evaluasi *context* : terlaksananya pelayanan dan inovasi dengan baik serta kurangnya informasi pada situs web kantor. 2. Evaluasi *input* : kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana masih butuh perbaikan serta anggaran terealisasi dengan baik. 3. Evaluasi *process* : pelayanan yang diberikan sudah baik dan keterlambatan disebabkan pemohon kurang membawa persyaratan. 4. Evaluasi *product* : pelayanan sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Paspor, Model CIPP

1. PENDAHULUAN

Seiring meningkatnya mobilitas manusia, maka akan semakin meningkat pelayanan publik. Salah satunya ialah pelayanan permohonan paspor. Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada Warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu yang disebutkan pada pasal 1 Angka 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Paspor dibagi menjadi tiga yaitu Paspor Biasa, Paspor Diplomatik, dan Paspor Dinas. Syarat pembuatan paspor antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, kartu keluarga, akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, maupun ijazah. Adapun biaya dalam pembuatan paspor berdasarkan 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, yaitu :

1. Paspor Biasa 48 halaman Rp 350.000
2. Paspor Biasa Elektronik 48 halaman Rp 600.000
3. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI Rp 100.000
4. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing Rp 150.000
5. Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari yang Sama Rp 1.000.000

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah agar dapat terlaksananya prinsip pelayanan publik dengan semestinya (Adrian, 2020). Tetapi pada nyatanya, pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masih jauh dari impian masyarakat. Adapun fakta yang terjadi yaitu adanya masalah terkait memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi merupakan salah satu dari tiga Kantor Imigrasi di wilayah Lampung yang membawahi kabupaten terbanyak di Lampung. Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi membawahi 7 kabupaten yang ada di Lampung, yaitu Kabupaten Lampung Utara, Kabupaten Tulang Bawang Barat, Kabupaten Mesuji, Kabupaten Tulang Bawang, Kabupaten Lampung Barat, Kabupaten Way Kanan, dan Kabupaten Pesisir Barat. Dengan

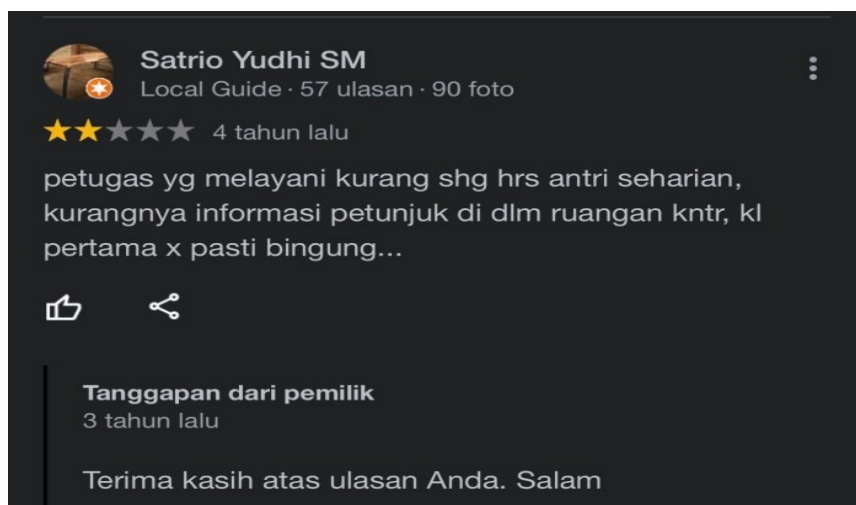
membawahi banyaknya kabupaten di Lampung, hal ini dapat menjadi satu masalah pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Tabel 1. Diagram Data Penerbitan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi Tahun 2017-Juli 2022



Sumber: Data Rekap PNPB Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi Tahun 2017 - Juli 2022

Data-data di atas merupakan jumlah dari penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi pada tahun 2017 - Juli 2022. Pada data diatas terdapat banyaknya jumlah pemohon dari tahun 2017 - 2019, namun terjadi penurunan drastis dikarenakan terjadinya *pandemic* Covid-19 pada tahun 2020 - April 2022. Namun setelah hampir berakhirnya masa *pandemic* Covid-19 menyebabkan peningkatan kembali terkait pelayanan permohonan paspor pada Juni 2022. Dengan tingginya jumlah permohonan penerbitan paspor, menuntut Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pemohon. Apabila tidak, hal tersebut akan memicu munculnya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi. Hal ini dialami oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi, melalui tangkapan layar sebagai berikut:



Gambar 1. Keluhan Masyarakat

Sumber: Ulasan google.com Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi

Berdasarkan pada gambar di atas, terdapat beberapa keluhan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Keluhan masyarakat tersebut tentang kurangnya sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi yang menyebabkan pemohon harus antri seharian, penyampaian pemberitahuan yang tidak jelas, dan kurangnya informasi pada kantor. Hal ini menjadi masalah utama yang perlu dilakukan penelitian untuk menjadi evaluasi bagaimana Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi memberikan pelayanan kedepannya.

Hal tersebut kontras dengan pelayanan yang diberikan pada saat *pandemic*, tercatat pada masa *pandemic* keluhan hanya terdapat pada aplikasi terbaru yaitu aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor ini dibuat untuk memudahkan petugas imigrasi untuk mempercepat pelayanan keimigrasian. Namun, karena aplikasi ini masih terbilang baru sehingga aplikasi ini masih sering terjadi *error* dan masih membutuhkan beberapa perbaikan. Sedangkan sebelum *pandemic* terdapat beberapa keluhan tentang kurangnya sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi, penyampaian pemberitahuan yang tidak jelas, masih ribet terkait dengan urusan birokrasi untuk pelayanan umum, dan kurangnya informasi pada kantor. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Kantor imigrasi ketika jumlah pemohon meningkat. Maka dari itu perlu adanya penelitian terkait Evaluasi Pelayanan Permohonan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi agar pelayanan keimigrasian yang dilakukan dapat meningkat di masa yang akan datang.

Merujuk pada permasalahan diatas, penelitian ini mengkaji tentang evaluasi *context, input, process, product* dalam pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Penelitian ini akan menggunakan Model CIPP yang dikemukakan pada tahun 1970 oleh Daniel Stufflebeam di *Ohio State University*. CIPP adalah singkatan dari *Context, Input, Process, Product*. Model CIPP ini seringkali digunakan banyak evaluator karena model ini diyakini lebih lengkap daripada model evaluasi yang lain. Pendekatan CIPP yang didasarkan kepada pandangan yang menyatakan bahwa tujuan terpenting dari evaluasi yaitu bukan hanya untuk membuktikan tetapi untuk memperbaiki. Evaluasi ini membantu menjadikan program kerja lebih baik untuk banyak orang yang ingin mereka mau layani (Stufflebeam, 1983).

2. METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan pokok dari penelitian kualitatif yaitu untuk mendalami keadaan suatu konteks dengan memusatkan kepada penguraian secara mendalam dan rinci terkait gambaran keadaan dalam sebuah konteks yang alami (*Natural Setting*). Penelitian Kualitatif merupakan sebuah tata cara penelitian yang bisa menciptakan data secara deskriptif yang berbentuk tulisan, ucapan, dan tingkah laku dari beberapa orang yang diamati. Penelitian

kualitatif ini memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman terkait kenyataan dengan menggunakan cara berpikir induktif (Sugiyono, 2013)

Tujuan peneliti menggunakan metode kualitatif ini untuk mengetahui lebih dalam dan lebih detail terkait fenomena yang terjadi yaitu tentang evaluasi pelayanan permohonan paspor. Alasan lainnya yaitu karena metode kualitatif ini bisa membagikan sebuah rincian yang terbilang kompleks terkait suatu fenomena yang sukar untuk diutarakan melalui metode kuantitatif.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dibagi menjadi tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi atau pengamatan langsung yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi pasif, yaitu peneliti datang dan mengamati secara langsung di tempat objek yang diamati. Akan tetapi peneliti tidak akan ikut berpartisipasi dan terlibat kedalam aktivitas objek tersebut. Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik wawancara semiterstruktur yaitu merupakan wawancara yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan permasalahan secara lebih terbuka. Narasumber pada penelitian ini adalah Kepala Sub Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Keimigrasian, Pegawai Loker Sub Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Keimigrasian dan Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Selanjutnya teknik dokumenrasi, teknik pengumpulan data dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara melihat data yang sudah ada. Informasi yang ingin dicari peneliti adalah terkait dengan evaluasi pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi dengan menggunakan data yang diperoleh dari data laporan kinerja 5 (lima) tahun terakhir pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Selain itu peneliti juga menggunakan jurnal-jurnal, *website*, catatan rapat, transkrip buku, proposal, laporan yang relevan dengan penelitian.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Interaktif yang diungkapkan oleh Miles & Huberman dalam Sugiyono (2013). Analisis ini memiliki tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Evaluasi Pelayanan Permohonan Paspor Republik Indonesia dengan menggunakan Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*).

Pada penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Model evaluasi ini pertama kali dikemukakan oleh Daniel Stufflebeam pada tahun 1970. Model CIPP ini seringkali digunakan banyak evaluator karena model ini diyakini lebih lengkap daripada model evaluasi yang lain. Pendekatan CIPP yang didasarkan kepada pandangan yang menyatakan bahwa tujuan terpenting dari evaluasi yaitu bukan hanya untuk membuktikan tetapi untuk memperbaiki. Evaluasi ini membantu menjadikan program kerja lebih baik untuk banyak orang yang ingin mereka mau layani (Stufflebeam, 1983).

Adapun pengertian dari masing - masing model evaluasi CIPP. Evaluasi *Context*, tujuan pokok dari evaluasi *context* yaitu untuk memperkirakan keadaan dari seluruh organisasi, mengenali kelemahan, dan menganalisis masalah yang sering dihadapi organisasi serta mencari solusinya. Evaluasi *Input*, tujuan pokok evaluasi *input* yaitu untuk membantu agar menyingkirkan inovasi yang membuang waktu dan yang diperkirakan tidak akan berhasil. Evaluasi *Process*, tujuan pokok dari evaluasi *process* yaitu untuk memberikan pengarahan terkait kesesuaian rencana dan jadwal serta efektivitas penggunaan sumber daya yang ada jika rencana tersebut butuh untuk dikembangkan. Evaluasi *Product*, tujuan pokok dari evaluasi *product* yaitu untuk memperkirakan keberhasilan dari suatu program dalam memenuhi objek dari suatu program (Mahmudi, 2011).

3.1.1. Evaluasi *Context*

Evaluasi *context* ini memiliki orientasi pokok yaitu untuk mengidentifikasi suatu kekuatan dan kelemahan beberapa objek, seperti suatu program, institusi, populasi sasaran, maupun seseorang. Evaluasi *context* tidak hanya mengidentifikasi suatu kekuatan maupun kelemahan, namun evaluasi *context* juga memberikan pengarahan serta bimbingan untuk memperbaikinya. Tujuan dari evaluasi *context* ini adalah untuk melihat kekuatan serta kelemahan dari objek. Setelah melihat kelemahan serta kekuatan tersebut, maka evaluator akan memberikan pengarahan dan bimbingan untuk memperbaiki (Stufflebeam, 1983). Selain itu juga, evaluasi *context* juga memiliki tujuan yaitu untuk menilai apakah tujuan - tujuan dan prioritas - prioritas yang telah ditetapkan sudah memenuhi kebutuhan- kebutuhan dari pihak yang menjadi sasaran sebuah organisasi.

1. Terlaksananya Pelayanan yang baik dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi telah dapat memberikan pelayanan yang sangat baik dan ramah. Hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa ulasan yang terdapat di laman Web milik Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi sebagai berikut:



Gambar 2. Ulasan Baik Dari Masyarakat

Sumber : Ulasan google.com Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi

Berdasarkan pada gambar di atas, terdapat beberapa pujian dan ulasan baik dari masyarakat (pemohon) terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Tentunya masyarakat yang memberikan ulasan ini telah melakukan pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Pujian dan ulasan baik dari masyarakat yaitu tentang pegawai yang melayani dengan ramah dan sopan, pelayanan dan respon yang cepat dari pegawai, pegawai telah memberikan informasi dengan sangat jelas kepada pemohonnya, bahkan ada pemohon yang mengatakan Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi layak untuk mendapatkan bintang 5. Hal ini menunjukkan bahwa telah terlaksananya pelayanan permohonan paspor dengan baik dan pegawai yang memberikan pelayanan telah memberikan pelayanannya dengan sebaik mungkin kepada pemohon yang datang untuk membuat paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

2. Terlaksananya Inovasi-Inovasi yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon, Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi membuat beberapa inovasi agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan dan diterima dengan baik oleh pemohon yang akan melakukan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Adapun beberapa inovasi yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi adalah sebagai berikut :

- a. IKO - PASS merupakan singkatan dari Imigrasi Kotabumi Paspor Anda Sudah Selesai, merupakan salah satu inovasi agar pemohon dapat mengetahui jadwal kapan paspor sudah selesai dan sudah bisa diambil pada hari itu juga pada jam kerja, yang dikirimkan secara otomatis melalui aplikasi *Whats app* milik pemohon.
- b. TAPIS merupakan singkatan dari Tetap Pelayanan Tanpa Istirahat Siang, merupakan wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemohon tidak menunggu terlalu lama karena tidak terpotong waktu istirahat.
- c. SI SELON merupakan singkatan dari Sedia Sepatu dan Perlengkapan Untuk Pemohon, merupakan wujud komitmen kantor imigrasi dengan menyediakan Baju, Celana Panjang, Sepatu, Sisir dan Ruang ganti bagi pemohon yang tidak menggunakan pakaian sesuai ketentuan. Hal ini dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi karena masih banyak ditemukan pemohon yang berpakaian tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Beberapa inovasi yang telah dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi sangat berguna bagi beberapa pemohon, salah satunya saat penulis melakukan wawancara dengan beberapa pemohon saat melakukan pengambilan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi yaitu pemohon tersebut merasa sangat terbantu karena adanya inovasi tersebut dapat menghemat waktu

pemohon, seperti pada inovasi IKO-PASS pemohon merasa sangat terbantu karena jarak antara rumah pemohon dengan Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi yang jauh. Dengan adanya inovasi ini membantu pemohon untuk mengetahui dengan pasti terkait ketepatan waktu kapan paspor pemohon sudah siap dan dapat diambil.

3. Minimnya Informasi pada Situs Web Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Pada zaman sekarang ini, hampir setiap orang pasti memiliki sosial media seperti *instagram, twitter, facebook, youtube, line*, dan lain sebagainya. Namun untuk menggunakan sosial media ini harus menggunakan koneksi internet yang baik. Maka tidak menutup kemungkinan juga bagi orang - orang yang tinggal jauh dari perkotaan tidak memiliki sosial media. Sama halnya dengan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi sendiri, banyak pemohon yang datang dari desa - desa terpencil menyebabkan susah nya mengakses sosial media. Sehingga biasanya pemohon dari daerah terpencil jika ingin melakukan pembuatan paspor baru selalu mengakses situs web bukannya melihat di sosial media. Hal ini menyebabkan masih banyak calon pemohon yang belum mengetahui banyak informasi tentang Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi, tentang cara mengakses M-Paspor, syarat - syarat membuat paspor, dan lain sebagainya. Tidak jarang masih terdapat beberapa pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi namun tidak membawa persyaratan yang lengkap. Bahkan masih banyak pemohon yang datang tapi belum mendaftarkan diri di APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) namun sekarang apapo telah diganti dengan M-Paspor.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pada evaluasi *context* ditemukan sudah terlaksananya pelayanan permohonan paspor yang sangat baik dari pegawai di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Selanjutnya ditemukannya juga bahwa pada evaluasi *context* sudah terlaksananya inovasi - inovasi yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi dengan baik. Namun ditemukan juga bahwa informasi pada Situs web Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi masih kurang lengkap.

3.1.2 Evaluasi *Input*

Evaluasi *Input* ini memiliki orientasi pokok yaitu untuk membantu menetapkan suatu program guna membawa sebuah transformasi yang dibutuhkan. Evaluasi *input* ini bertujuan untuk mencari kendala, hambatan, dan potensi sumber daya yang ada yang perlu diperhitungkan. Selain itu, tujuan dari evaluasi *input* ini untuk membantu klien untuk mengembangkan rencana yang akan berhasil dan berusaha untuk menghindari inovasi-inovasi yang diprediksi akan gagal yang akan menghilangkan banyak sumber daya (Stufflebeam, 1983). Evaluasi *input* berguna untuk membantu mencari hambatan dan kendala serta membantu untuk kebutuhan dari suatu organisasi maupun sasarannya.

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pegawai pada masih relatif kurang. Jika pegawainya kurang, maka hal tersebut dapat menjadi suatu hambatan dalam melaksanakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pemohon. Pegawai pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi berjumlah 3 orang dan both pelayanan paspornya berjumlah 3 pula. Pada saat pandemi, pegawai berjumlah 3 orang sudah lebih dari cukup untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pemohon dokumen keimigrasian. Namun semakin hilangnya virus Covid-19 dari kehidupan manusia, maka manusia sudah bebas melakukan perjalanan antar negara dan karena Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi memiliki wilayah kerja yang luas sehingga hal tersebut dapat menjadi suatu masalah karena dengan jumlah pemohon yang terus meningkat menyebabkan hal tersebut dapat membuat kurang maksimalnya pelayanan yang akan didapatkannya.

Tentunya pegawai pada Kantor Imigrasi telah memberikan pelayanan yang paling maksimal kepada setiap pemohonnya, tapi dikarenakan pegawai pada kantor hanya 3 orang dan pemohon bisa mencapai ratusan tentunya hal tersebut dapat memicu antri yang lumayan lama. Ditambah lagi terkadang jika ada pegawai yang sedang melakukan diklat atau dinas luar, hal tersebut dapat membuat pelayanan menjadi sangat kurang maksimal karena bothnya kosong dan tidak dapat melayani pemohon sehingga hal tersebut menjadikan antrian yang semakin panjang.

2. Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi

Berdasarkan dari hasil penelitian, yaitu peneliti telah melakukan observasi dan melakukan beberapa wawancara. Dapat diambil kesimpulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi perlu meningkatkan beberapa sarana dan prasarana terutama pada bagian sarana itu sendiri. Ditemukan beberapa kekurangan dari sarana di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi yaitu seperti komputer yang terkadang lemot dan tiba - tiba hang, terdapat beberapa kursi yang sudah tidak layak dipakai, *scanner* yang terkadang masih sering rusak, printer kurang, laptop yang lemot, audio amplifier yang rusak, *wireless* rusak, *LCD Projector* rusak, mesin ketik elektronik / selektrik rusak.

Kantor imigrasi sebaiknya melakukan pengajuan penggantian komputer di loket pelayanan permohonan paspor, karena setelah dilakukan observasi yaitu pada saat melakukan proses pelayanan pembuatan paspor sering terhalang karena saat *penginputan* data terkadang komputer tiba - tiba hang dan tidak bisa digunakan untuk beberapa saat, lalu saat melakukan sidik jari dan pengambilan foto terkadang terjadi komputer *not respond* atau macet sehingga harus menunggu untuk beberapa menit. Hal ini terbukti dengan peneliti melakukan wawancara dengan pegawai pada both pelayanan paspor, pegawai tersebut

menyatakan bahwa sering terjadinya *not respond* sejenak pada saat melakukan penginputan data pemohon.

Sebaiknya komputer pada both pelayanan diganti dan diperbaharui ke tipe yang lebih terbaru agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Ditemukan beberapa meja dan kursi yang tidak layak pakai, yaitu beberapa kursi yang sudah bolong. Selanjutnya kurangnya printer pada kantor, sehingga saat membutuhkan printer harus mengambilnya ke tempat lain karena setiap meja belum memiliki printernya masing - masing. *Scanner* yang rusak salah satu pemicu keterlambatannya pelayanan paspor. Karena *scanner* merupakan alat penting dalam melakukan pelayanan permohonan paspor, hal ini tentunya dapat memakan waktu yang lumayan lama. Pada meja pelayanan, terdapat toples permen, namun terkadang toples tersebut masih sering kosong dan tidak terisi atau tidak dilakukan pengisian ulang. Selain perlu meningkatkan sarana, kantor juga harus meningkatkan prasarananya contohnya itu memperluas ruang untuk ibu menyusui, karena tempat tersebut sangat kecil dan terbatas.

3. Realisasi Anggaran di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi

Berdasarkan laporan buku tahunan Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi yaitu realisasi anggaran pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi telah terealisasi dengan baik. Sampai dengan tanggal 31 Desember 2021, realisasi anggaran Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kotabumi sebesar Rp. 3.620.165.199 dari DIPA Tahun 2021 sebesar Rp. 3.644.017.400 (99,34%). Pada tahun anggaran berjalan terdapat pemotongan anggaran DIPA PNBPN Tahun Anggaran 2021 sebesar 40% dari Rp. 4.425.923.000 menjadi Rp. 3.644.017.400. Pemotongan ini sesuai dengan kebutuhan dari Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi pada masa pandemi Covid-19. Namun pada masa endemi ini, baiknya Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi melakukan banyak revisi terkait pendanaan anggaran karena telah terjadi perubahan dari masa pandemi menjadi endemi yang mengakibatkan bertambahnya pelayanan permohonan paspor dan kebutuhan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pada evaluasi *input* ditemukan bahwa pegawai pada masih relatif kurang. Jika pegawainya kurang, maka hal tersebut dapat menjadi suatu hambatan dalam melaksanakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pemohon. Selanjutnya ditemukan bahwa sarana dan prasarana pada kantor butuh beberapa perbaikan. Namun pada realisasi anggaran, Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi telah dapat merealisasikan anggaran kantornya dengan baik.

3.1.3 Evaluasi *Process*

Evaluasi *Process* memiliki orientasi pokok yaitu untuk memverifikasi terkait perwujudan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi bagi manajer maupun staf terkait sejauh mana kegiatan yang

dilakukan, apakah kegiatan tersebut sudah sesuai dengan rencana dan bagaimana penggunaan secara efisien sumber daya yang ada. Untuk menilai sejauh mana peserta program sanggup menjalankan perannya. Selain itu, evaluasi *process* memberikan pengarahannya untuk perbaikan atau menjelaskan rencana yang dibutuhkan, karena belum semua bagian dari rencana dapat ditentukan sebelumnya dan karena ada beberapa keputusan yang mungkin masih terdapat kesalahan.

Fungsi pokok dari evaluasi *process* yaitu untuk mendapatkan umpan balik guna membantu staf untuk melaksanakan program seperti rencana sebelumnya, untuk memberi perbaikan jika masih ditemukan masalah yang serius dengan sesuai kebutuhan, untuk mendukung akuntabilitas, dan meningkatkan pemahaman terkait fenomena yang diteliti. Selanjutnya evaluasi *process* akan menjadi sumber informasi pokok untuk merumuskan hasil dari evaluasi *product* (Stufflebeam, 1983).

1. Keterlambatan dalam pelaksanaan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi

Dalam melaksanakan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi ditemukan bahwa rata - rata keterlambatan pelayanan permohonan paspor diakibatkan oleh pemohon. Keterlambatan ini terjadi karena pada saat melakukan pelayanan permohonan paspor, saat pegawai mengecek dokumen dan persyaratan dari pemohon biasanya ditemukan kekurangan seperti pemohon lupa membawa dokumen asli, pemohon lupa memfotokopi syarat - syarat permohonan paspor, pemohon lupa membawa akte, jika pemohon adalah calon tenaga kerja Indonesia biasanya pemohon tidak membawa surat rekomendasi dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnaker), selain itu jika pemohon merupakan calon jamaah haji atau umroh biasanya pemohon tidak membawa surat rekomendasi dari travel haji ataupun umrohnya.

Dengan pemohon lupa membawa beberapa dokumennya, itu akan memakan waktu untuk mengambil kembali dokumennya dan dengan pemohon lupa memfotokopi syarat dokumen permohonan paspor hal tersebut akan memakan waktu yang lumayan lama untuk melakukan fotokopi kembali. Hal tersebut dapat menjadi salah satu penghambat jalannya pemberian pelayanan yang maksimal pada pemohon. Selain itu juga banyak ditemukan pemohon yang data dirinya berbeda. Contohnya seperti tanggal lahir dari pemohon di KTP adalah 11 Desember 1999 namun pada dokumen KK tanggal lahirnya yaitu 19 Desember 1999 tentunya permohonan pelayanan paspor pemohon tersebut tidak dapat dilanjutkan karena pemohon harus merubah dahulu sesuai dengan data yang benar. Selain perbedaan tanggal lahir, sering juga ditemukan perbedaan nama, tempat lahir, tahun lahir, dan sebagainya. Tentunya hal ini akan membuat pelayanan permohonan paspor tertunda.

2. Kesalahan saat menggunakan aplikasi M-Paspor

M-Paspor merupakan aplikasi baru dari Direktorat Jenderal Imigrasi dan aplikasi ini merupakan wujud baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO). Pembaruan aplikasi M-Paspor ini diharapkan agar dapat membantu jalannya pelayanan permohonan paspor dengan waktu yang lebih singkat, lebih cepat, lebih akuntabel dan lebih transparan. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan pegawai imigrasi untuk mempercepat pelayanan keimigrasian, namun karena aplikasi ini masih terbilang aplikasi yang baru sehingga aplikasi ini masih sering terjadi *error* dan masih membutuhkan beberapa perbaikan. Hal ini dapat dibuktikan dari ulasan aplikasi M-Paspor di *Google Play* dan *App Store* melalui tangkapan layar sebagai berikut :



Gambar 3. Keluhan Masyarakat terkait Aplikasi M-paspor
Sumber: Ulasan M-Paspor di *Google Play* dan *App Store*

Berdasarkan pada gambar di atas, terdapat banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan aplikasi M-Paspor. Keluhan masyarakat itu antara lain tentang lokasi pemohon yang tidak terdeteksi, yaitu pemohon berdomisili di wilayah Jakarta Pusat namun pada aplikasi M-Paspor tidak terdapat pilihan lokasi untuk wilayahnya, melainkan lokasi yang dapat dipilih yaitu kantor imigrasi di wilayah Kendari, Papua, serta kota diluar pulau Jawa dan tentunya lokasi tersebut sangat jauh dengan lokasi domisili pemohon. Keluhan selanjutnya terkait dengan ketidakjelasan kuota perhari permohonan paspor, kuota antrian yang selalu habis, saat mau mencari jadwal tidak bisa, sering terjadi *request time out*, dan terjadi *blank* tiba - tiba.

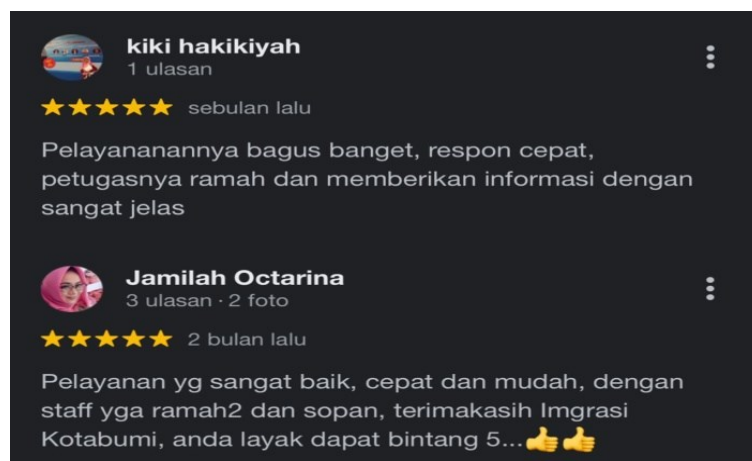
Ulasan - ulasan ini tentunya menjadi catatan bagi Direktorat Jenderal Imigrasi agar segera memperbaiki aplikasi M-Paspor agar kedepannya tidak terjadi keluhan yang serupa. Akibat dari aplikasi M-Paspor yang *error* ini, Direktorat

Jenderal Imigrasi memberlakukan kebijakan *walk - in* yaitu bagi calon pemohon tidak perlu untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu di aplikasi M-Paspor. Yaitu pemohon bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi terdekat untuk melakukan pembuatan paspor dengan membawa persyaratan dan dokumen yang lengkap. Kebijakan *walk - in* ini ditujukan kepada pemohon yang tidak bisa memproses antrian dalam aplikasi M-Paspor.

Selanjutnya kesalahan yang terjadi pada pemohon saat melakukan pendaftaran pada aplikasi M-Paspor adalah saat mengisi data diri dan melakukan *scan* dokumen, pemohon kurang membaca dengan cermat apa yang dimaksudkan dari pihak imigrasinya. Contohnya seperti syarat yang diminta yaitu berupa scan kartu keluarga, namun pemohon malah meng *upload* foto bersama keluarga. Selanjutnya pemohon diminta melakukan scan bagian dalam buku nikah (yang berisi identitas dan data diri) namun beberapa pemohon malah melakukan scan cover buku nikah, selain itu pemohon melakukan *upload scan* dengan kualitas yang buram sehingga tidak dapat terbaca di komputer.

Selain itu pada saat pengisian data, saat pemohon ingin melakukan permohonan paspor baru atau penggantian. Masih terdapat beberapa pemohon yang salah pengertian dalam hal ini, sehingga jika terdapat kesalahan yang fatal seperti ini dapat merugikan pihak pemohon karena permohonan paspor tidak dapat dibatalkan jika telah membayar, dan uang yang telah dibayarkan ke bank tidak akan kembali jika pemohon melakukan kesalahan. Sehingga pemohon harus berhati - hati dalam melakukan pengisian data pada aplikasi M-Paspor.

Dapat diambil kesimpulan bahwa pada evaluasi *process* ditemukan bahwa keterlambatan rata - rata pelayanan permohonan terjadi karena pemohon membawa persyaratan yang kurang lengkap, terdapat perbedaan data pada akte, kk, maupun ktp, serta terdapat kesalahan dalam pemakaian aplikasi M-Paspor. Namun pada evaluasi ini juga ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa ulasan baik dari pemohon di situs Web Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.



Gambar 2. Ulasan Baik Pemohon

Sumber : Ulasan google.com Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi

Dengan melihat gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa pemohon sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

3.1.4 Evaluasi *Product*

Evaluasi *Product* memiliki orientasi pokok yaitu untuk menilai, menyimpulkan, dan memperkirakan suatu perolehan dari suatu program. Tujuan pokok evaluasi *product* ini adalah untuk mengkonfirmasi sejauh mana sebuah program telah memenuhi standar kebutuhan kelompok yang akan menjadi sasaran dari program tersebut (Stufflebeam, 1983). Evaluasi *product* ini melihat tidak hanya dari satu sudut pandang, yaitu kegagalan maupun keberhasilan program ini dikumpulkan secara kolektif maupun individual.

Tujuan lain dari evaluasi *product* yaitu untuk menentukan apakah program yang diberikan telah sebanding untuk dilanjutkan, ataupun diulang maupun diperluas ke arah lain. Berdasarkan dari hasil penelitian, ditemukan bahwa pada evaluasi *product* semua pelaksanaan pelayanan permohonan paspor sudah sangat baik dan inovasi - inovasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi sudah berjalan dengan baik dan dapat membantu pemohon. Hal ini dapat dilihat pada evaluasi *context* yaitu dibuktikan dengan beberapa gambar ulasan dari pemohon terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Namun masih ditemukan beberapa permasalahan dalam melakukan cetak paspor sehingga terjadinya penundaan pemberian paspor. Permasalahan ini kebanyakan bukan datang dari manusianya, tetapi kebanyakan kesalahan ini terjadi karena sarana nya yang kurang memadai. Contohnya seperti pada saat pegawai akan melakukan cetak paspor, tiba - tiba tintanya *error* yang menghasilkan gambar buram dan tulisan menjadi tidak jelas. Selanjutnya pada saat pegawai melaksanakan percetakan paspor, tiba - tiba terjadi pemadaman listrik, tentunya hal ini berakibat sangat fatal bukan hanya mengganggu saat pencetakan paspor, namun pelayanan juga menjadi terganggu.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi telah terlaksana dengan sangat baik. Namun masih terjadi beberapa masalah dalam melakukan pencetakan paspor yaitu tinta yang tiba - tiba *error* dan terjadinya pemadaman listrik.

3.2 Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Upaya adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan dan maksud, memecahkan permasalahan dan mencari jalan keluarnya. Upaya juga merupakan bagian dari tugas utama yang wajib dilaksanakan dan dikerjakan dengan baik (Salim, 2002). Dapat diambil kesimpulan bahwa upaya merupakan suatu hal yang akan dilaksanakan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

Setelah dilakukannya penelitian dengan melakukan wawancara dengan berbagai sumber, maka dari itu peneliti akan menjabarkan beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Adapun dengan melakukan beberapa upaya sebagai berikut :

1. Meningkatkan Kemampuan dan Profesionalisme Pegawai

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa untuk menunjang kemampuan profesionalisme dari para pegawai, Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi memberikan dukungan serta keleluasaan bagi para pegawainya untuk mengikuti diklat - diklat dan mengikuti beberapa pelatihan teknis keimigrasian. Selain itu juga, Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi melaksanakan program yaitu pegawai Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi melakukan perjalanan ke desa - desa terpencil untuk melakukan pelayanan paspor ke desa hal ini dapat mengasah kemampuan profesionalisme dari pegawai karena pada program ini, pegawai ditantang untuk melaksanakan pekerjaan baru yaitu bertemu dengan warga - warga desa yang rata - rata masih minim dengan pengetahuan pelayanan paspor. Sehingga kemampuan dan keandalan dari pegawai sangat diperlukan dalam program ini.

Hal ini dimaksudkan selain untuk membantu para pemohon yang berada di daerah terpencil, hal ini juga dapat menambah pengetahuan dan kemampuan profesionalisme dari para pegawai yang berada di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Hal ini terlihat dari pegawai yang sangat kompeten dalam melaksanakan tugas - tugasnya disana walau dengan keterbatasan tempat dan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, adapun beberapa cara pegawai dalam rangka meningkatkan kemampuan profesionalisme dalam bekerja yaitu selalu fokus dengan pekerjaan yang ada, dapat memisahkan antara urusan pekerjaan dan pribadinya, bekerja dengan tulus dan ikhlas, serta memiliki tujuan dan maksud yang jelas saat bekerja yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan untuk menunjang jalannya proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. Sarana sendiri dapat diartikan sebagai benda yang bergerak. Sedangkan prasarana dapat diartikan sebagai sebuah benda yang tidak bergerak. Sarana memiliki arti yaitu alat langsung untuk mencapai sebuah tujuan, contohnya adalah buku, komputer, kursi, meja, laptop, printer, dan lain

sebagainya. Lalu prasarana dapat diartikan sebagai alat tidak langsung yang digunakan untuk mencapai sebuah tujuan, contohnya yaitu gedung, lokasi/tempat, lapangan olahraga, dan lain sebagainya (Zohriah, 2015). Agar sarana dan prasarana pemenuhannya dapat tepat guna secara efektif dan efisien, maka dibutuhkan sebuah analisis kebutuhan yang tepat untuk melakukan perencanaan pemenuhannya (Tatang, 2016).

Sarana dan prasarana memiliki fungsi yang sangat penting dalam melakukan pelayanan permohonan paspor. Berdasarkan dari hasil penelitian, yaitu peneliti telah melakukan observasi dan melakukan beberapa wawancara. Dapat diambil kesimpulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi perlu meningkatkan beberapa sarana dan prasarana terutama pada bagian sarana itu sendiri. Ditemukan beberapa kekurangan dari sarana di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi yaitu seperti komputer yang terkadang lemot dan tiba-tiba hang, terdapat beberapa kursi yang sudah tidak layak dipakai, *scanner* yang terkadang masih sering rusak, printer kurang, laptop yang lemot, audio amplifier yang rusak, *wireless* rusak, *LCD Projector* rusak, mesin ketik elektronik / selektrik rusak.

Setelah melihat banyaknya kekurangan diatas, berdasarkan dari hasil penelitian maka dari itu pihak Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi melakukan upaya untuk meningkatkan sarana dan prasarananya yaitu kantor imigrasi telah melakukan pengajuan terkait dengan penggantian beberapa barang dan melakukan revisi terkait penambahan anggaran untuk memperbaiki beberapa peralatan yang masih sering rusak. Mengganti peralatan kursi dan meja yang sudah tidak layak pakai. Selain itu pihak kantor juga sudah sering melakukan pemeriksaan terkait dengan air mineral dan beberapa snack agar tidak kekurangan.

3. Meningkatkan Informasi pada Situs Web dan Melakukan Sosialisasi oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Terdapat beberapa kurangnya informasi pada situs web Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi menyebabkan beberapa masalah yaitu pemohon belum mengetahui terkait informasi kantor, cara mengakses aplikasi M-Paspor dan lain sebagainya. Tentunya untuk mencegah hal tersebut terjadi maka Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi melakukan upaya seperti meningkatkan informasi terkait syarat - syarat permohonan paspor terbaru dengan jelas dan rinci namun belum disertai gambar terkait dengan bagaimana alur prosesnya. Selanjutnya memperbarui situs web dengan menambahkan pemberitahuan tentang pemakaian aplikasi baru yaitu M-Paspor, serta cara pemakaian dari aplikasi M-Paspor itu sendiri bagaimana. Lalu pemberitahuan terbaru terkait keimigrasian melalui beberapa sosial media seperti instagram, facebook, twitter, dan youtube. Adapun beberapa sosial media dari Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi yaitu :

- a. Instagram : @imigrasi.kotabumi
- b. Facebook : Imigrasi Kotabumi
- c. Twitter : @KanimKotabumi

- d. Youtube : Imigrasi Kotabumi
- e. E-mail : imigrasi.kotabumi@gmail.com
- f. Telp./Faks./WhatsApp/LINE : (+62) 724 21 467

Selain melakukan pembaruan di situs web Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi, Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi juga melakukan sosialisasi kepada calon pemohon terkait dengan aplikasi baru dari Imigrasi yaitu aplikasi M-Paspor agar calon pemohon saat melakukan permohonan paspor tidak melakukan kesalahan yang sama dengan pemohon - pemohon sebelumnya yaitu tidak menginput data dengan benar, tidak melakukan pendaftaran terlebih dahulu, dan kurang dalam membawa persyaratan.

4. Melakukan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan harapan dari penerima layanan. Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi mewujudkan pelayanan publik melalui pelayanan jasa keimigrasian. Adapun beberapa cara untuk meningkatkan pelayanan publik menurut (Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi, 2021) yaitu :

- a. Melakukan perbaikan dan percepatan layanan publik kepada penerima layanan;
- b. Memberikan kemudahan kepada penerima layanan agar dapat mengakses pelayanan publik yang tersedia;
- c. Membuat berbagai inovasi - inovasi yang baru demi memberikan kepuasan kepada penerima layanan;
- d. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian dari pegawai, serta mengembangkan efektivitas dan efisiensi terkait tanggung jawab dan pelaksanaan tugas dari pegawai.

Sasaran dari program peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian yang akan dicapai yaitu:

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat / pengguna layanan jasa keimigrasian;
- b. Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) / pengguna layanan keimigrasian terhadap pelayanan.

Adapun capaian program peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain:

- a. Inovasi terkait pelayanan publik seperti pengiriman paspor melalui PT. POS Indonesia, IKOPASS;
- b. Pelaksanaan Survei eksternal kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan ini memiliki tujuan untuk mewujudkan pelayanan keimigrasian yang transparan, akuntabel dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan keimigrasian, petugas imigrasi harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar penerima pelayanan keimigrasian merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*context, input, process, dan product*) yang dikemukakan oleh Daniel Stufflebeam, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi *context* yang didapatkan berupa terlaksananya pelayanan dan inovasi keimigrasian dengan baik, namun masih terdapat kekurangan yaitu informasi pada situs web Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi masih kurang lengkap. Selanjutnya pada evaluasi *input* didapatkan bahwa masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada both pelayanan paspor, sarana dan prasarananya masih butuh perbaikan, dan anggaran sudah terealisasi dengan baik. Kemudian pada evaluasi *process* didapatkan bahwa persyaratan yang diberikan sudah baik dan ditemukan juga bahwa keterlambatan pada saat melakukan pelayanan permohonan paspor rata - rata disebabkan oleh pemohon yang kurang membawa persyaratan. Dan yang terakhir pada evaluasi *product* ditemukan bahwa pelayanan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kegagalan pada saat pencetakan paspor.
2. Selanjutnya adapun upaya - upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi dalam mengatasi permasalahan - permasalahan keimigrasian yaitu :
 - a. Meningkatkan Kemampuan dan Profesionalisme Pegawai
 - b. Meningkatkan Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.
 - c. Meningkatkan Informasi pada Situs Web dan Melakukan Sosialisasi oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.
 - d. Melakukan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi.

REFERENSI

- Adrian, J. V. (2020). *Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM) pada Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan*. Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kotabumi. (2021). *Laporan Tahunan Tahun 2021*. Indonesia.
- Mahmudi, I. (2011). CIPP: Suatu model evaluasi program. *Jurnal University of Darussalam*, 6(1), 111–125.
- Salim, P. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 1187.
- Stufflebeam, D. L. (1983). The Cipp Model for Program Evaluation. *Evaluation Models*, 117–141. https://doi.org/10.1007/978-94-009-6675-8_7

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. In *Alfabeta Bandung*.
- Tatang, A. (2016). *Pengertian Sarana dan Prasarana*.
- Zohriah, A. (2015). *Analisis Standar Sarana dan Prasarana*.