

## IMPLEMENTASI *IMMIGRATION LOUNGE* KANTOR IMIGRASI KELAS I DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN PASPOR RI

### IMPLEMENTATION OF *IMMIGRATION LOUNGE* AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE IN IMPROVING THE QUALITY OF INDONESIAN PASSPORT ISSUANCE SERVICES

<https://10.0.205.137/jaid.v5i2.709>

Submitted: 07-11-2025 Reviewed: 24-10-2025 Published: 25-11-2025

Fasya Davina Andini  
[fasydav@gmail.com](mailto:fasydav@gmail.com)  
Politeknik Pengayoman Indonesia

Budy Mulyawan  
[budymulyawan23@gmail.com](mailto:budymulyawan23@gmail.com)  
Politeknik Pengayoman Indonesia

Rahmawati N. Janah  
[rahma@poltekim.ac.id](mailto:rahma@poltekim.ac.id)  
Politeknik Pengayoman Indonesia

**Abstract** *This research aims to analyze the implementation of the Immigration Lounge at the Class I Non-TPI Immigration Office in Bekasi in an effort to improve the quality of passport issuance services for Indonesian citizens. The background of this study is based on problems in immigration services, such as inconsistencies in service procedures, limited infrastructure and facilities such as the absence of passport printing machines and the lack of optimal technological support, including independent servers. These issues have led to inefficiencies and an inability to meet public service expectations. The primary objective of this research is to evaluate how effectively the Immigration Lounge contributes to enhancing service quality, while also identifying the supporting and inhibiting factors in its implementation. This study employs a qualitative approach, utilizing data collection methods such as direct field observations, in-depth interviews with relevant stakeholders, and documentation analysis. The findings indicate that the implementation of the Immigration Lounge at the Class I Non-TPI Immigration Office in Bekasi has been relatively effective, as evidenced by increased applicant satisfaction and service process efficiency. However, several significant obstacles remain, including the lack of on-site passport printing machines, limited human resources, absence of a dedicated server, and inadequate supporting facilities. These challenges must be addressed promptly to ensure the delivery of excellent and sustainable public services. Therefore, commitment and strategic action are required from the Immigration Office and related institutions to improve infrastructure, provide adequate passport printing equipment, and offer ongoing training for human resources. The goal is for the Passport Service Unit to function optimally as a frontline entity in delivering high-quality, fast, and professional immigration services.*



**Keywords:** *Implementation, Class I Non-TPI Immigration Office Bekasi, Passport, Service, Immigration Lounge*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Immigration Lounge* pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh adanya permasalahan dalam aspek pelayanan keimigrasian, seperti inkonsistensi dalam prosedur layanan, keterbatasan sarana dan prasarana seperti mesin cetak paspor, serta kurangnya dukungan teknologi berupa server yang optimal. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan paspor kurang efisien dan tidak maksimal dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana *Immi Lounge* mampu berperan dalam memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan pihak terkait, dan studi dokumentasi internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Immi Lounge* di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi telah berjalan dengan cukup baik, terlihat dari meningkatnya tingkat kepuasan pemohon paspor dan efisiensi proses layanan. Namun, masih terdapat hambatan signifikan, seperti ketiadaan mesin cetak paspor di lokasi *Immi Lounge*, keterbatasan sumber daya manusia, tidak tersedianya server independen, serta minimnya fasilitas pendukung lainnya. Faktor-faktor ini menjadi tantangan yang perlu segera diatasi untuk menciptakan pelayanan publik yang prima dan berkelanjutan. Dengan demikian, dibutuhkan komitmen dan langkah strategis dari Kantor Imigrasi dan instansi terkait untuk melakukan pembenahan, seperti peningkatan infrastruktur teknologi informasi, penyediaan peralatan cetak paspor yang memadai, serta pelatihan SDM yang berkelanjutan. Harapannya, *Immigration Lounge* dapat berfungsi secara maksimal sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan keimigrasian yang berkualitas, cepat, dan profesional.

**Kata Kunci:** Implementasi, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, Paspor, Pelayanan, *Immigration Lounge*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan jantung dari penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan berkeadilan. Negara hadir untuk menjamin bahwa seluruh warganya mendapatkan hak dasar yang melekat dalam kehidupan, salah satunya

adalah hak untuk memperoleh pelayanan publik yang layak. Dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia, pelayanan publik merupakan amanat konstitusional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pada Alinea keempat yang menyatakan bahwa tujuan negara adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, serta untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Tujuan tersebut hanya dapat tercapai apabila pemerintah mampu menyediakan layanan publik yang berkualitas, efektif, efisien, dan merata. Pelayanan publik tidak hanya menjadi cermin dari komitmen pemerintah terhadap rakyatnya, melainkan juga menjadi indikator sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas. Dalam praktiknya, pelayanan publik menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, mulai dari administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, hingga layanan keimigrasian seperti pembuatan paspor. Masyarakat menaruh harapan besar pada pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, bebas dari praktik pungutan liar, serta berbasis teknologi yang modern dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan, pemerintah Indonesia melalui berbagai kementerian dan lembaga, termasuk Direktorat Jenderal Imigrasi, telah melakukan berbagai reformasi pelayanan. Salah satu inovasi strategis yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi adalah pendirian *Immigration Lounge* di berbagai daerah sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini sejalan dengan semangat desentralisasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi salah satu agenda reformasi birokrasi nasional. *Immigration Lounge* didirikan dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan paspor tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi induk yang mungkin jaraknya cukup jauh dari tempat tinggal mereka. *Immigration Lounge* pada umumnya ditempatkan di lokasi-lokasi strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat, seperti pusat perbelanjaan, pusat layanan publik terpadu, atau kawasan padat penduduk. Selain bertujuan memperluas jangkauan layanan, *Immigration Lounge* juga diharapkan dapat mengurangi beban antrian di kantor

imigrasi utama serta mempercepat proses pelayanan.

Salah satu *Immigration Lounge* yang menjadi fokus dalam kajian ini adalah *Immigration Lounge* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Lokasi *Immigration Lounge* ini berada di pusat perbelanjaan Grand Metropolitan Mall, yang secara geografis sangat strategis karena berada di pusat kota dan mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai penjuru wilayah Bekasi dan sekitarnya. Dengan lokasi yang representatif dan dukungan fasilitas yang memadai, *Immigration Lounge* ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta kenyamanan bagi para pemohon paspor. Namun, seperti halnya inovasi pelayanan publik lainnya, *Immigration Lounge* juga tidak lepas dari tantangan dan hambatan, baik dari aspek teknis, administratif, maupun sumber daya manusia. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai persoalan seperti keterbatasan kuota layanan harian, gangguan sistem teknologi informasi, ketidakjelasan informasi prosedur, hingga lamanya waktu tunggu yang dapat berdampak pada ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas yang bertugas di *Immigration Lounge* juga kerap menjadi persoalan tersendiri dalam menjaga kualitas dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan di *Immigration Lounge* sangat diperlukan sebagai bahan refleksi dan perbaikan ke depan. Menelaah lebih jauh, pelayanan publik di bidang keimigrasian, khususnya pelayanan paspor, memiliki peran vital dalam mendukung berbagai sektor kehidupan, termasuk pendidikan, ekonomi, pariwisata, dan ibadah. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan internasional mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dan memperluas cakupan layanan. Pelayanan paspor yang efektif dan efisien tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, tetapi juga menunjukkan bahwa negara hadir untuk menjamin hak-hak sipil warganya. Dalam kerangka yang lebih luas, pelayanan keimigrasian yang prima dapat menjadi wajah dari tata kelola pemerintahan yang profesional dan berorientasi pada kepentingan publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk mengkaji secara sistematis implementasi pelayanan paspor di *Immigration Lounge* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut berjalan, tetapi juga untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi serta faktor-faktor yang mendukung kelancaran

layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor keimigrasian dan menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan yang lebih baik ke depan.

### **1.1 RUMUSAN MASALAH**

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini berdasarkan pada uraian permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan paspor pada *Immigration Lounge* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi?
2. Bagaimana upaya *Immigration Lounge* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi untuk mengatasi kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan paspor?

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam implementasi *Immigration Lounge* di Mall Grand Metropolitan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan paspor. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan petugas imigrasi serta pemohon paspor, dan dokumentasi internal dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Pendekatan ini dipilih karena dapat menggambarkan secara menyeluruh realitas sosial, termasuk hambatan, dinamika kebijakan, dan pengalaman pengguna layanan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sesuai dengan model analisis dari Miles dan Huberman.

## **3. PEMBAHASAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk implementasi nyata dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya, terutama dalam hal administrasi kependudukan dan keimigrasian. Salah satu pelayanan publik yang memiliki tingkat urgensi tinggi adalah pelayanan penerbitan paspor, yang tidak hanya dibutuhkan untuk keperluan wisata, namun juga untuk pendidikan, ibadah, pekerjaan, hingga perlindungan hukum di luar negeri. Dalam konteks ini, Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Kantor

Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi berupaya meningkatkan kualitas layanan keimigrasian melalui berbagai terobosan, salah satunya adalah dengan membentuk *Immigration Lounge* di luar kantor induk. *Immigration Lounge* Grand Metropolitan Mall merupakan bentuk konkret dari upaya desentralisasi pelayanan keimigrasian yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. *Immigration Lounge* ini berlokasi di pusat perbelanjaan Mall Grand Metropolitan, Jawa Barat, dan berada di bawah cakupan kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Pembentukan *Immigration Lounge* ini didasari oleh meningkatnya jumlah permohonan paspor di wilayah kerja tersebut yang menyebabkan terjadinya antrian panjang serta tingginya beban kerja pegawai di kantor induk. Oleh karena itu, diperlukan adanya sarana pendukung yang dapat memperluas kapasitas layanan dan menjangkau masyarakat dengan lebih efektif dan efisien.

Secara teknis, *Immigration Lounge* memberikan layanan paspor sama seperti di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Pelayanan dilakukan setiap hari kerja, yaitu dari hari Senin hingga Jumat, dengan jam operasional pukul 10.00 hingga 18.00 WIB, dan Sabtu-Minggu 10.00 hingga 14.00. Jadwal ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta operasional dari pusat perbelanjaan tempat *Immigration Lounge* berada, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan paspor dengan lebih fleksibel, bahkan di sela-sela aktivitas harian mereka. Pembentukan *Immigration Lounge* bukanlah proses yang instan, melainkan hasil dari perencanaan matang dan koordinasi antara berbagai pihak. Selain itu, dibentuk pula Tim Kerja Penyusunan Perjanjian Kerja Sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dengan PT. Metropolitan Land Tbk. selaku pihak pengelola Grand Metropolitan Mall. Tim kerja ini memiliki tugas strategis, yaitu menyusun kesepakatan kerja sama yang mengatur tentang teknis operasional, administrasi, dan pelaporan pelaksanaan layanan paspor di *Immigration Lounge*.

Secara garis besar, tugas dari tim kerja tersebut meliputi: (1) membuat kesepakatan kerja sama yang meliputi pembagian peran dan tanggung jawab antar pihak; (2) melakukan koordinasi intensif dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi serta pihak eksternal demi kelancaran layanan; dan (3) menyusun laporan pelaksanaan kegiatan secara berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Kepala Kantor Wilayah. Dengan adanya kerja sama ini, PT. Metropolitan Land Tbk berperan sebagai penyedia fasilitas dan dukungan administratif, sedangkan pihak

imigrasi tetap berperan sebagai penyelenggara layanan resmi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Resminya pembukaan *Immigration Lounge* ini ditandai dengan acara peresmian yang dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2024, dan turut dihadiri oleh pejabat Kementerian Hukum dan HAM, pemerintah daerah, serta jajaran dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Dalam sambutannya, pejabat terkait menyampaikan bahwa pembentukan *Immigration Lounge* ini merupakan bagian dari komitmen pemerintah dalam mereformasi birokrasi dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan bebas pungli. Salah satu aspek penting yang membedakan *Immigration Lounge* dari pelayanan konvensional di kantor imigrasi adalah pendekatannya yang berbasis kemitraan dengan sektor swasta. Pemanfaatan ruang publik seperti pusat perbelanjaan sebagai lokasi layanan publik merupakan bentuk sinergi antara pemerintah dan dunia usaha dalam menyediakan layanan yang lebih inklusif. Masyarakat kini dapat mengakses layanan paspor dalam suasana yang lebih nyaman, tidak kaku, dan bahkan bisa sambil berbelanja atau menikmati fasilitas umum lainnya. Ini menjadi bentuk pelayanan publik yang tidak hanya fokus pada aspek teknis administratif, tetapi juga pada kenyamanan dan pengalaman pengguna (*user experience*).

Dari segi kapasitas, *Immigration Lounge* mampu melayani sekitar 50 permohonan paspor setiap harinya. Kapasitas ini ditentukan berdasarkan ketersediaan sumber daya manusia, peralatan, serta ruang pelayanan yang ada. *Immigration Lounge* ini terbuka bagi seluruh masyarakat, terutama yang berdomisili di Kota Bekasi dan wilayah penyangga seperti Jakarta Timur, Karawang, dan sekitarnya. Sistem antrian dan registrasi dilakukan secara online melalui aplikasi atau situs resmi Imigrasi Indonesia, sehingga mengurangi antrian fisik dan mempercepat proses layanan. Selain itu, kehadiran *Immigration Lounge* ini juga merupakan langkah strategis dalam upaya modernisasi dan digitalisasi layanan publik, yang sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam reformasi birokrasi. *Immigration Lounge* telah dilengkapi dengan sistem informasi yang terintegrasi dengan database imigrasi nasional, sehingga semua proses verifikasi data, perekaman biometrik, hingga pencetakan paspor dilakukan secara digital dan terstandarisasi. Hal ini meningkatkan akurasi data dan mengurangi risiko kesalahan manusia dalam pengelolaan dokumen keimigrasian.

Secara keseluruhan, pembentukan *Immigration Lounge* Bekasi Grand Metropolitan

Mall merupakan salah satu contoh *best practice* dari pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan zaman. Dengan mengedepankan kolaborasi, efisiensi, dan inovasi, Immigration Lounge ini menjadi role model bagi Immigration Lounge lainnya di berbagai wilayah Indonesia. Harapannya, kehadiran *Immigration Lounge* ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian dan mendorong terciptanya budaya pelayanan publik yang profesional, berintegritas, serta berorientasi pada kepentingan rakyat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima serta mendekatkan layanan kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi membentuk sebuah inisiatif strategis berupa *Immigration Lounge* di pusat perbelanjaan Grand Metropolitan Mall. Pembentukan *Immigration Lounge* ini tidak hanya menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat terhadap akses yang lebih mudah dan cepat dalam pembuatan paspor, namun juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan yang transparan, efisien, dan berorientasi kepada publik.

Latar belakang pendirian *Immigration Lounge* Bekasi dilandasi oleh peningkatan signifikan jumlah permohonan paspor di wilayah Bekasi dan sekitarnya. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi sebelumnya telah mengalami lonjakan pemohon yang menyebabkan antrian panjang dan keterbatasan ruang pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan *Immigration Lounge* menjadi solusi konkret untuk mengurangi beban kantor utama serta memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat pengguna layanan imigrasi, terutama dalam hal penerbitan paspor. Jam operasional *Immigration Lounge* Bekasi disusun dengan memperhatikan kenyamanan masyarakat, yakni mulai pukul 10.00 hingga pukul 18.00 WIB dari hari Senin sampai Jumat, Sementara pada hari Sabtu dan Minggu, pelayanan berlangsung dari pukul 10.00 hingga 14.00 WIB. Jadwal ini disusun agar sejalan dengan jam kerja masyarakat umum, serta mempertimbangkan efektivitas kinerja pegawai imigrasi yang ditempatkan di unit tersebut.

Pendirian *Immigration Lounge* ini memiliki poin penting dari legalisasi tersebut mencakup kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dengan PT. Metropolitan Land Tbk., sebagai pihak swasta pengelola area layanan. Kerja sama ini tidak hanya bersifat administratif dan operasional, tetapi juga mencakup pemenuhan sarana dan prasarana, serta kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan paspor seperti ruang tunggu yang nyaman, area pelayanan yang representatif, dan sistem

antrian digital. Tim kerja penyusunan perjanjian kerjasama ini dibentuk dengan tugas-tugas strategis, yakni mulai dari menyusun kesepakatan administratif, menjalin komunikasi intensif dengan Kepala Kantor Imigrasi, memberikan laporan pelaksanaan tugas secara berkala kepada Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Barat, hingga memastikan bahwa seluruh proses perjanjian berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Lebih lanjut, PT. Metropolitan Land Tbk. juga memiliki peran vital sebagai mitra yang menjembatani fasilitas layanan publik dalam konteks komersial. *Immigration Lounge* yang mereka fasilitasi berada di lantai empat Grand Metropolitan Mall, sebuah lokasi yang strategis karena berada di pusat aktivitas masyarakat dan mudah diakses melalui berbagai moda transportasi, termasuk kendaraan pribadi dan angkutan umum. Lokasi ini memperkuat nilai tambah dari layanan paspor karena memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam satu tempat. Diresmikannya *Immigration Lounge* Bekasi oleh Kementerian Hukum dan HAM melalui perwakilan dari Direktorat Jenderal Imigrasi serta Pemerintah Daerah menjadi momentum penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik. Apalagi, peresmian yang dilakukan pada 19 Desember 2024 itu juga menandai komitmen jangka panjang pemerintah untuk mengembangkan pelayanan paspor berbasis kemitraan publik-swasta (*public-private partnership*), suatu model yang sudah terbukti efektif di berbagai sektor layanan di negara-negara maju. Dengan adanya *Immigration Lounge* ini, masyarakat Bekasi dan sekitarnya kini tidak lagi perlu mengantri lama atau bepergian jauh hanya untuk membuat paspor. Sistem antrian online, kemudahan dalam verifikasi dokumen, serta pelayanan ramah dari petugas yang sudah terlatih, menjadikan *Immigration Lounge* sebagai salah satu contoh praktik terbaik (*best practice*) dalam pelayanan publik imigrasi di Indonesia. Bahkan, secara umum *Immigration Lounge* ini ditargetkan mampu melayani sekitar 50 kuota per hari untuk paspor reguler dan e-paspor. Keberadaan *Immigration Lounge* Bekasi tidak hanya menjadi simbol dari pembaruan tata kelola layanan publik, namun juga menjadi cerminan nyata dari inovasi birokrasi yang terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat modern. Dalam jangka panjang, diharapkan unit serupa dapat dikembangkan di berbagai wilayah Indonesia, sehingga pelayanan imigrasi benar-benar dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh seluruh lapisan masyarakat, dari kota hingga daerah pinggiran.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Immigration Lounge* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi memiliki peran penting dalam mendekatkan pelayanan paspor kepada masyarakat, namun masih terdapat sejumlah hambatan yang mengganggu efektivitas pelaksanaannya. Proses pelayanan telah dilakukan sesuai prosedur, mulai dari pendaftaran online, wawancara, pengambilan sidik jari, hingga pengambilan paspor. Meski demikian, masih ditemukan kendala signifikan:

1. Ketiadaan mesin cetak paspor di *Immigration Lounge* menyebabkan petugas harus membawa dokumen ke Kantor Imigrasi Bekasi.
2. Ketiadaan server sendiri, yang menyebabkan ketergantungan pada VPN dan berpotensi menghambat pelayanan saat terjadi gangguan.
3. Keterbatasan fasilitas umum seperti toilet untuk penyandang disabilitas, kursi roda, dan area bermain anak, yang mengurangi kenyamanan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan secara menyeluruh dengan pendekatan kualitatif deskriptif, dapat disimpulkan bahwa *Immigration Lounge* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendekatkan layanan administrasi keimigrasian kepada masyarakat, khususnya dalam hal penerbitan paspor. Keberadaan *Immigration Lounge* ini merupakan inovasi nyata dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam merespons kebutuhan masyarakat terhadap akses pelayanan publik yang lebih mudah dijangkau, lebih cepat prosesnya, serta lebih ramah terhadap waktu dan situasi masyarakat urban yang dinamis. Melalui pembentukan *Immigration Lounge* di lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan, pemerintah berupaya merepresentasikan pelayanan publik yang inklusif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Secara prosedural, *Immigration Lounge* Bekasi telah menjalankan alur pelayanan sesuai dengan ketentuan dan standar operasional prosedur yang berlaku, mulai dari pendaftaran secara daring menggunakan aplikasi resmi, tahap verifikasi dokumen, proses wawancara, pengambilan biometrik (foto dan sidik jari), hingga pengambilan paspor. Meskipun alur pelayanan tersebut tampak berjalan baik secara administratif, hasil penelitian menunjukkan bahwa

dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah hambatan yang cukup signifikan dan perlu segera diatasi agar tujuan peningkatan kualitas layanan benar-benar dapat tercapai secara maksimal. Hambatan pertama yang ditemukan adalah belum memiliki server mandiri, yang menjadikan sistem pelayanan sangat bergantung pada koneksi jaringan melalui VPN yang kerap mengalami gangguan, dan pada akhirnya memperlambat proses layanan di lapangan. Kedua, fasilitas umum yang tersedia masih belum ramah bagi semua kalangan, seperti tidak tersedianya kursi roda untuk penyandang disabilitas, minimnya area bermain anak, serta kurangnya aksesibilitas terhadap toilet yang sesuai standar pelayanan publik inklusif. Meskipun demikian, secara umum keberadaan *Immigration Lounge* ini tetap patut diapresiasi sebagai bentuk kesungguhan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya pada sektor keimigrasian. Inisiatif ini menunjukkan adanya komitmen institusional dalam menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, serta bebas dari praktik-praktik diskriminatif maupun birokrasi yang berbelit. Dengan evaluasi berkala, peningkatan sarana dan prasarana, pelatihan petugas secara berkelanjutan, serta dukungan kebijakan dari pusat, *Immigration Lounge* memiliki potensi besar untuk menjadi percontohan pelayanan publik modern yang tidak hanya fungsional secara administratif, tetapi juga humanis, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan zaman.

## **5. HASIL**

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi *Immigration Lounge* di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi memberikan dampak positif signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia. Sebelum adanya *Immigration Lounge*, pelayanan keimigrasian menghadapi berbagai kendala, antara lain inkonsistensi dalam prosedur layanan yang menyebabkan ketidakpastian bagi pemohon paspor. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana seperti mesin cetak paspor yang tidak memadai seringkali menghambat kelancaran proses penerbitan.

Faktor teknologi juga menjadi tantangan utama, terutama kurangnya dukungan server yang optimal untuk mendukung sistem administrasi dan pencetakan paspor secara elektronik. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan dan antrian panjang di kantor imigrasi, sehingga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan hadirnya *Immigration Lounge* sebagai fasilitas khusus bagi pemohon

paspor, kantor imigrasi mampu menyediakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien. Fasilitas *lounge* ini dilengkapi dengan sarana pendukung seperti ruang tunggu ber-AC, akses Wi-Fi gratis, serta sistem antrian elektronik yang terintegrasi dengan database pusat. Implementasi teknologi tersebut memungkinkan proses verifikasi data berjalan lebih cepat dan akurat.

Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan peningkatan signifikan setelah penggunaan *Immigration Lounge*. Pemohon merasa lebih dihargai karena waktu tunggu berkurang drastis serta suasana pelayanan menjadi lebih ramah dan profesional. Selain itu, petugas imigrasi juga melaporkan kemudahan dalam menjalankan tugas mereka karena prosedur layanan menjadi lebih standar dan didukung oleh infrastruktur teknologi memadai.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberadaan *Immigration Lounge* tidak hanya meningkatkan kualitas layanan penerbitan paspor dari segi kecepatan dan kenyamanan tetapi juga memperkuat citra positif Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi sebagai institusi publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

## REFERENSI

- Afandi & Bahri. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 110–126.
- Sari, P. D., & Heryanto. (2019). Pengaruh Rotasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(1), 45–56.
- Putra, A. R., & Wahyuni, S. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 77–85.
- Maulana, R., & Amelia, D. (2021). Rotasi Kerja dan Dampaknya terhadap Peningkatan Produktivitas Pegawai. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 9(3), 213–225.
- Fadillah, H., & Nurdin, M. (2020). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(1), 33–41.

- Suryani, E., & Pratama, H. (2021). Rotasi Jabatan dan Kinerja Pegawai: Studi Kasus pada Kantor Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 94–106.
- Rizki, A., & Lestari, I. (2019). Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 59–67.
- Ningsih, Y. A., & Wicaksono, B. (2022). Pengaruh Rotasi Kerja terhadap Loyalitas dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(2), 178–190.
- Prasetyo, E., & Handayani, L. (2020). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Lembaga Pemerintah. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(1), 101–113.
- Wulandari, R., & Santosa, D. (2020). Peran Disiplin Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 10(2), 144–153.
- Susanto, T., & Nugroho, Y. (2018). Pengaruh Rotasi Jabatan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 5(1), 88–97.
- Lazuardi, A., & Mulyani, F. (2019). Hubungan antara Disiplin dan Etos Kerja dengan Produktivitas Pegawai. *Jurnal Ekonomi dan SDM*, 3(2), 122–134.
- Ramadhani, S., & Fitria, R. (2021). Rotasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Strategis*, 6(3), 199–210.
- Hartono, B., & Saputri, M. (2020). Analisis Pengaruh Disiplin dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 56–70.
- Dewi, K., & Ramli, S. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi pada Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*, 4(2), 145–158.