

OPTIMIZING PASSPORT SERVICES SOCIALIZATION AT IMMIGRATION OFFICE CLASS I BANDUNG USING FISHBONE METHOD FOR ENHANCED EFFECTIVENESS

OPTIMISASI SOSIALISASI LAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I BANDUNG DENGAN METODE FISHBONE UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS

Budy Mulyawan

budymulyawan23@gmail.com

Lektor Politeknik Imigrasi Jakarta

Muammar Ricky Putra

muammarricky@gmail.com

Kasubsi Penindakan Keimigrasian

Kantor Imigrasi Polonia Medan

Link Artikel

<https://journal.poltekim.ac.id/jaim/article/view/442>

Article history

Received : 06-03-2023

Revised : 10-03-2023

Accepted : 13-03-2023

Abstrak

Penyelenggaraan efektif dalam menyosialisasikan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merupakan tantangan yang kompleks. Dalam upaya mengatasi masalah ini, metode Fishbone (Diagram Tulang Ikan) digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab dan merancang solusi yang tepat. Melalui analisis yang mendalam, berbagai faktor seperti manusia, proses, teknologi, lingkungan, dan kebijakan teridentifikasi sebagai penyumbang efektivitas dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Hasil analisis ini membentuk dasar bagi tindakan perbaikan, seperti pelatihan petugas imigrasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan penggunaan media sosial, dan peningkatan akses informasi. Dengan demikian, metode Fishbone memberikan wawasan yang kuat dan sistematis dalam meningkatkan sosialisasi pelayanan paspor, mendukung kantor imigrasi dalam menghadapi tantangan, dan mengoptimalkan pengalaman masyarakat.

Kata Kunci : Sosialisasi, Pelayanan Paspor Metode Fishbone, Efektivitas, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Abstract

Effective implementation of socializing passport services at the Bandung Class I Immigration Office is a complex challenge. In an effort to overcome this problem, the Fishbone method is used to identify root causes and design appropriate solutions. Through in-depth analysis, various factors such as people, process, technology, environment, and policies were identified as contributing to effectiveness in conveying information to the public. The results of this analysis form the basis for corrective actions, such as training immigration officers, streamlining procedures, increasing use of social media, and increasing access to information. Thus, the Fishbone method provides strong and systematic insights in improving the socialization of passport services, supporting immigration offices in facing challenges, and optimizing the community's experience.

Keywords: Socialization, Fishbone Method Passport Service, Effectiveness, Bandung Class I Immigration Office

1. PENDAHULUAN

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebagai salah satu Kantor Imigrasi yang berada pada pusat wilayah Ibu Kota Provinsi Jawa Barat memiliki tugas pokok dan fungsi penting dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung didirikan tahun 1952 bertempat di Jalan Dago Bandung kemudian mengalami beberapa kali pemindahan lokasi kantor. Dari Jalan Dago pindah ke Jalan Merdeka (sekarang Bandung Indah Plaza) kemudian pindah lokasi ke Jalan Dalem Kaum tepatnya di Pendopo Bandung kemudian pindah ke Jalan Diponegoro No. 34 Bandung dan terakhir pindah ke Jalan Surapati No. 82 Bandung diresmikan oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Bpk.SOEHENDRO HENDARSIN, SH. pada tanggal 19 Maret 1983.

Gedung Kantor Imigrasi kelas I Bandung dengan alamat Jalan Surapati No. 82 Bandung di bangun berdasarkan DIP No.32/xiii/3/1981 tanggal 16 Maret 1981. Luas Tanah keseluruhan 2.822 M2, Luas Bangunan 1.578 M2, di belakang Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah dibangun pula Karantina dengan luas bangunan 200 M2 serta Gedung Aula dengan luas Bangunan 304 M2. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merupakan salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat.

Wilayah Kerja sesuai SK Menteri Kehakiman Nomor : M.03.pr.07.04 Tahun 1991 tanggal 19 April 1991 meliputi 7 (tujuh) Kabupaten dan 1 (satu) Kotamadya terdiri dari : Kota Bandung Kab. Bandung Subang Cimahi Bandung Barat Sumedang Garut Tasikmalaya Namun dengan dibukanya beberapa Kantor Imigrasi baru dalam lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat sesuai dengan Surat keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI No.M.05-PR.07.04 Tahun 2002 tanggal, 25 September 2002 , maka wilayah kerja

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung berkurang menjadi Kota Bandung Kabupaten Bandung Kabupaten Subang Kota Cimahi Kabupaten Bandung Barat Kabupaten Sumedang Dalam melaksanakan tugas

dan fungsinya, Kantor Imigrasi Klas I Bandung telah menyusun rencana yang tertuang dalam Visi dan Misi Kantor Imigrasi Klas I Bandung. Visi berkaitan dengan pandangan kedepan menyangkut Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam melayani masyarakat agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif, transparan serta produktif untuk mencapai tujuan. Visi dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung itu sendiri adalah Menjadikan Insan Imigrasi yang profesional, berwibawa dan berwawasan global, sehingga terwujud pelayanan prima di bidang keimigrasian bagi masyarakat di Kantor Imigrasi Klas I Bandung. Deskripsi Janji Layanan VISI “ MASYARAKAT MEMPEROLEH KEPASTIAN HUKUM ” MISI “ MELINDUNGI HAK ASASI MANUSIA “

Pelayanan paspor merupakan salah satu aspek penting dalam administrasi keimigrasian suatu negara. Paspor adalah dokumen resmi yang memberikan identifikasi dan otorisasi bagi warga negara untuk melakukan perjalanan internasional. Di Indonesia, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan pelayanan paspor bagi warga negara yang berdomisili di wilayah Jawa Barat dan sekitarnya.

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan paspor, tetapi juga sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam proses penerbitan, penggantian, perpanjangan, dan pembaruan paspor. Pelayanan paspor yang efisien dan berkualitas di Kantor Imigrasi ini memiliki tujuan utama untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kecepatan bagi masyarakat yang membutuhkan paspor dalam rangka keperluan perjalanan internasional.



Gambar 1. Sosialisasi pelayanan paspor

Dalam rangka menyosialisasikan pelayanan paspor kepada pengunjung, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dipahami. Melalui berbagai cara dan media, termasuk website resmi, brosur, materi video, dan sosial media, kantor imigrasi ini berupaya memberikan gambaran menyeluruh tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan paspor.

Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki paspor yang sah dan up-to-date. Dengan memiliki paspor yang valid, warga negara dapat menghindari masalah hukum dan administrasi saat melakukan perjalanan internasional, serta memastikan bahwa identitas mereka diakui secara resmi di negara-negara tujuan.

Dalam uraian ini, akan dijelaskan secara lebih rinci mengenai sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, termasuk strategi yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan paspor, manfaat memiliki paspor yang sah, dan peran Kantor Imigrasi dalam memfasilitasi kebutuhan perjalanan internasional warga negara.

Dalam upaya menyosialisasikan pelayanan paspor kepada pengunjung, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kemudahan akses informasi. Website resmi kantor imigrasi ini menjadi salah satu sumber utama informasi mengenai prosedur pelayanan paspor, persyaratan dokumen, jadwal layanan, dan biaya yang diperlukan. Informasi tersebut disajikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh berbagai kalangan masyarakat.

Selain itu, kantor imigrasi juga menghadirkan brosur dan materi cetak lainnya di area publik kantor serta bekerja sama dengan pusat layanan informasi di beberapa tempat strategis untuk menjadikan informasi lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam era digital, pihak kantor imigrasi juga aktif dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan

paspor, menjawab pertanyaan, dan berinteraksi dengan masyarakat secara online.

- **Sosialisasi Melalui Acara dan Workshop**

Selain menyediakan informasi secara statis, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung juga mengadakan acara-acara sosialisasi, seminar, dan workshop. Acara ini dapat melibatkan narasumber yang kompeten dalam bidang keimigrasian untuk memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat tentang proses pelayanan paspor, pentingnya mematuhi aturan dan persyaratan, serta hak dan kewajiban sebagai pemegang paspor.

Workshop khusus juga dapat diselenggarakan bagi kelompok-kelompok tertentu, seperti agen perjalanan, pelajar, atau pekerja migran, guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai aspek yang terkait dengan pelayanan paspor. Dalam konteks ini, sosialisasi tidak hanya menjadi saluran informasi, tetapi juga sarana interaksi langsung antara pihak Kantor Imigrasi dan masyarakat.

- **Peran Kantor Imigrasi dalam Mendorong Kepatuhan**

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung memiliki peran strategis dalam mendorong kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan paspor. Dengan melakukan sosialisasi yang efektif, masyarakat diharapkan dapat memahami pentingnya mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku untuk mendapatkan paspor yang sah dan valid. Hal ini tidak hanya bermanfaat untuk keperluan perjalanan internasional, tetapi juga untuk menjaga integritas keimigrasian negara.

2. METODE

Metode Fishbone, juga dikenal sebagai Diagram Tulang Ikan (Ishikawa), adalah alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis akar penyebab dari suatu masalah atau situasi. Diagram ini dinamakan "Fishbone" karena struktur diagramnya menyerupai tulang ikan, dengan garis

tengah sebagai sumbu utama yang menggambarkan masalah utama, dan cabang-cabang yang menunjukkan kategori penyebab yang mungkin.

Komponen Utama Metode Fishbone:

Masalah Utama (Sumbu Utama): Ini adalah masalah yang ingin dipecahkan atau situasi yang ingin dijelaskan. Ini diletakkan di tengah diagram.

Kategori Penyebab (Tulang Ikan): Kategori-kategori ini merupakan faktor-faktor yang dapat menyebabkan atau mempengaruhi masalah utama. Dalam diagram fisik, garis cabang ini menyerupai tulang ikan.

Penyebab Khusus (Tulang Cabang): Di bagian ujung setiap cabang, Anda akan menemukan penyebab-penyebab spesifik yang masuk ke dalam kategori tertentu.

Langkah-langkah dalam Membuat Diagram Fishbone:

Identifikasi Masalah Utama: Tentukan masalah utama yang ingin dipecahkan atau situasi yang ingin dianalisis.

Tentukan Kategori Penyebab: Identifikasi kategori-kategori umum yang mungkin berkontribusi pada masalah utama. Contoh kategori umum dapat meliputi Manusia, Proses, Teknologi, Lingkungan, dan Kebijakan.

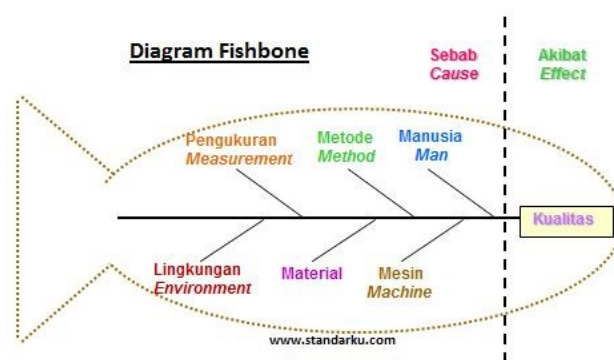
Membuat Tulang Cabang: Untuk setiap kategori penyebab, buat garis cabang yang menonjol dari tulang ikan. Pada setiap ujung cabang, tulis penyebab-penyebab spesifik yang mungkin terkait dengan kategori tersebut.

Analisis Akar Penyebab: Setelah semua cabang dan penyebab-penyebab spesifik tercatat, lanjutkan untuk menganalisis akar penyebab dari masalah utama dengan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi.

Solusi dan Tindakan: Setelah akar penyebab teridentifikasi, Anda dapat mengembangkan solusi atau tindakan yang sesuai untuk mengatasi setiap penyebab khusus atau faktor utama yang berkontribusi pada masalah utama.

Implementasi dan Evaluasi: Terapkan solusi atau tindakan yang telah diidentifikasi. Setelahnya, evaluasi dampak perubahan yang dilakukan terhadap masalah utama.

Metode Fishbone membantu mengurai kompleksitas suatu masalah dengan mengidentifikasi berbagai faktor penyebab yang mungkin terlibat. Hal ini memungkinkan tim atau individu untuk merumuskan tindakan yang lebih terarah dan efektif dalam mengatasi masalah tersebut. Dalam konteks sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sosialisasi dan merancang langkah-langkah perbaikan yang sesuai.



Gambar 2. Diagram Fishbone

Tentu, berikut adalah uraian terkait sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung melalui metode Fishbone atau Diagram Tulang Ikan (Ishikawa):

- Masalah Utama: Sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami prosedur dan manfaatnya.
- Tujuan: Meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan paspor serta mengurangi kesalahan dalam proses aplikasi.

Kategori Penyebab:

1. Manusia:

- Keterbatasan Pengetahuan: Banyak masyarakat tidak memiliki pengetahuan yang

cukup tentang prosedur pelayanan paspor dan persyaratan yang diperlukan.

- Kurangnya Edukasi: Kurangnya program edukasi atau workshop yang menjelaskan secara rinci tentang proses pelayanan paspor.
- Kurangnya Interaksi: Terbatasnya interaksi langsung dengan petugas imigrasi untuk mendapatkan informasi.

2. Proses:

- Kompleksitas Prosedur: Proses pelayanan paspor mungkin dianggap rumit oleh masyarakat karena melibatkan beberapa tahapan dan persyaratan yang berbeda.
- Ketidakjelasan Informasi: Informasi yang disediakan di website dan media sosial Kantor Imigrasi mungkin kurang jelas atau terlalu teknis bagi masyarakat umum.

3. Teknologi:

- Keterbatasan Akses Internet: Beberapa masyarakat mungkin tidak memiliki akses yang mudah ke internet untuk mendapatkan informasi dari website resmi kantor imigrasi.
- Kurangnya Pemanfaatan Teknologi: Kemungkinan tidak memaksimalkan penggunaan media sosial untuk menyebarkan informasi.

4. Lingkungan:

- Kurangnya Materi Cetak: Tidak menyediakan cukup materi cetak di tempat-tempat umum atau pusat informasi.
- Tidak Ada Acara Sosialisasi Rutin: Tidak ada acara atau seminar reguler untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

5. Kebijakan:

- Ketidaktepatan Informasi di Website: Jika informasi yang disajikan di website tidak lengkap atau tidak terbaru, ini dapat menyebabkan kebingungan.
- Kurangnya Inisiatif Mendorong Edukasi: Jika tidak ada dorongan atau insentif untuk mengikuti program edukasi pelayanan paspor.

Upaya Penyelesaian:

1. Edukasi dan Pelatihan:

- Mengadakan workshop rutin yang membahas secara rinci prosedur pelayanan paspor dan persyaratan yang diperlukan.
- Melibatkan narasumber yang ahli dalam keimigrasian untuk memberikan penjelasan mendalam.

2. Perbaikan Komunikasi:

- Mengkaji kembali informasi di website dan media sosial untuk memastikan bahwa bahasanya jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat umum.
- Meningkatkan interaksi dengan masyarakat melalui media sosial untuk menjawab pertanyaan dan memberikan klarifikasi.

3. Pemanfaatan Teknologi:

- Menyediakan panduan online yang interaktif untuk membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan paspor.
- Meningkatkan aktifitas di media sosial untuk lebih aktif menginformasikan masyarakat tentang layanan paspor.

4. Penyediaan Materi Cetak:

Menempatkan brosur dan materi cetak di lokasi yang strategis di dalam kantor imigrasi dan pusat-pusat informasi.

5. Acara Sosialisasi Rutin:

Mengadakan seminar atau pertemuan reguler yang membahas topik pelayanan paspor dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya langsung.

6. Peningkatan Isi Website:

- Memastikan bahwa website kantor imigrasi memiliki informasi yang terbaru, lengkap, dan mudah diakses.

7. Penghargaan untuk Edukasi:

Memberikan insentif atau penghargaan kecil bagi masyarakat yang mengikuti program edukasi pelayanan paspor.

Dengan mengatasi berbagai faktor penyebab melalui upaya-upaya tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi pelayanan paspor dan memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang prosedur dan manfaatnya.

3. PEMBAHASAN

pembahasan terkait penggunaan metode Fishbone (Diagram Tulang Ikan) dalam konteks sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung:

Penggunaan Metode Fishbone dalam Sosialisasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung:

Metode Fishbone dapat menjadi alat analisis yang sangat berguna dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dengan mengaplikasikan metode ini, pihak kantor imigrasi dapat mengidentifikasi berbagai elemen yang memainkan peran dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat terhadap pelayanan paspor. Berikut adalah bagaimana metode Fishbone dapat diterapkan dalam kasus ini:

1. Masalah Utama: Sosialisasi yang Tidak Efektif
Masalah utama yang ingin dipecahkan adalah kurangnya efektivitas dalam menyosialisasikan pelayanan paspor kepada masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

2. Kategori Penyebab (Tulang Ikan):

- Manusia
- Proses
- Teknologi
- Lingkungan
- Kebijakan

3. Penyebab Khusus (Tulang Cabang):

Manusia:

- Keterbatasan pengetahuan petugas mengenai cara terbaik untuk menjelaskan prosedur pelayanan paspor.

- Kurangnya pelatihan dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal pelayanan paspor.

Proses:

- Kompleksitas prosedur pelayanan paspor yang mungkin menyulitkan petugas menjelaskan dengan efektif.
- Ketidakjelasan dalam mengorganisasi acara sosialisasi atau workshop untuk masyarakat.

Teknologi:

- Keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi di website karena kendala teknologi atau kebiasaan yang berbeda.
- Penggunaan media sosial yang tidak maksimal dalam menyampaikan informasi pelayanan paspor.

Lingkungan:

- Ketidaktersediaan materi cetak atau brosur di tempat-tempat umum atau pusat informasi.
- Tidak adanya acara rutin untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Kebijakan:

- Kurangnya pembaruan informasi di website yang membuat masyarakat bingung.
- Kurangnya insentif bagi masyarakat untuk mengikuti program edukasi pelayanan paspor.

Solusi dan Tindakan:

- Manusia: Melakukan pelatihan berkelanjutan untuk petugas dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan menjelaskan prosedur pelayanan paspor dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- Proses: Menyederhanakan dan merinci prosedur pelayanan paspor agar lebih mudah dijelaskan dan dipahami oleh petugas dan masyarakat.
- Teknologi: Meningkatkan penggunaan media sosial dengan konten yang menarik dan informasi yang relevan tentang pelayanan paspor.

- Lingkungan: Menempatkan brosur dan materi cetak di lokasi strategis di dalam kantor imigrasi dan area publik.
- Kebijakan: Memastikan bahwa informasi di website selalu diperbarui dan menyediakan insentif, seperti diskon biaya paspor, bagi mereka yang mengikuti program edukasi.

Implementasi dan Evaluasi:

- Implementasi solusi dan tindakan yang diusulkan dilakukan dengan melibatkan tim yang terkait dengan pelayanan paspor di kantor imigrasi.
- Proses implementasi perlu diawasi dan dievaluasi secara berkala untuk melihat apakah perubahan yang diterapkan memberikan hasil yang diharapkan, seperti peningkatan pemahaman masyarakat.

Dengan menggunakan metode Fishbone, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dapat lebih sistematis dalam mengidentifikasi akar masalah yang mempengaruhi efektivitas sosialisasi pelayanan paspor dan merancang langkah-langkah konkret untuk meningkatkan penyampaian informasi dan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan paspor.

Melalui penerapan metode Fishbone dalam konteks sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, dapat dihasilkan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi dan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan paspor. Dengan menganalisis akar penyebab masalah, langkah-langkah perbaikan dapat dirancang untuk mengatasi hambatan-hambatan yang diidentifikasi.

Langkah-langkah perbaikan yang diambil berdasarkan analisis Fishbone diharapkan akan menghasilkan dampak positif pada proses sosialisasi pelayanan paspor. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang prosedur dan manfaat memiliki paspor yang sah akan membantu mengurangi kesalahan aplikasi dan memberikan kejelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi.

Dalam jangka panjang, penerapan metode Fishbone ini dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas I Bandung untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan paspor dan memberikan pengalaman yang lebih positif kepada masyarakat. Selain itu, metode ini dapat digunakan secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi masalah-masalah lain yang mungkin timbul dan merancang tindakan yang relevan dalam meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi dengan masyarakat.

Dengan demikian, melalui pendekatan analisis struktural seperti metode Fishbone, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dapat bergerak menuju pelayanan publik yang lebih baik dan terfokus pada kebutuhan masyarakat, serta mencapai tujuan utama dalam menyosialisasikan pelayanan paspor dengan lebih efektif.

4. KESIMPULAN:

Dalam konteks sosialisasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, penggunaan metode Fishbone (Diagram Tulang Ikan) telah membantu mengurai kompleksitas masalah dan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Melalui analisis struktural ini, telah tergambar dengan jelas bahwa efektivitas sosialisasi paspor tidak hanya tergantung pada satu faktor, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah elemen yang saling berinteraksi.

Dalam analisis tersebut, kategori penyebab seperti Manusia, Proses, Teknologi, Lingkungan, dan Kebijakan telah diidentifikasi sebagai komponen-komponen yang relevan. Melalui identifikasi penyebab khusus dalam masing-masing kategori, berbagai hambatan dalam penyampaian informasi dan pemahaman masyarakat telah diungkapkan.

Tindakan-tindakan perbaikan yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis Fishbone memiliki tujuan untuk mengatasi akar penyebab masalah dan meningkatkan efektivitas sosialisasi pelayanan paspor. Solusi seperti pelatihan bagi petugas imigrasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan penggunaan media sosial, dan peningkatan akses

informasi melalui materi cetak diharapkan akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan paspor dan pemahaman masyarakat.

Kesimpulannya, penggunaan metode Fishbone telah membantu Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam mengidentifikasi masalah dan merumuskan tindakan perbaikan yang lebih terarah. Dengan menganalisis akar penyebab masalah, langkah-langkah ini dapat mendukung upaya kantor imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor, menjaga transparansi informasi, dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat.

5. REFERENSI

- Coccia, M. (2020). Fishbone diagram for technological analysis and foresight. *International Journal of Foresight and Innovation Policy*, 14(2-4), 225-247.
- Hijrah, H., & Maulidar, M. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Manajemen Inventaris Menggunakan Metode Fishbone. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 7(2), 95-102.
- Hakim, Z., & Rizky, R. (2018). Analisis Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten Menggunakan Metode Rational Unified Process. vol, 6, 103-112.
- International Civil Aviation Organization, ICAO Doc. 9303.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia Di Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Indonesia, 2015.
- Pohl, L. M., Meller, R. D., & Gue, K. R. (2009). Optimizing fishbone aisles for dual-command operations in a warehouse. *Naval Research Logistics (NRL)*, 56(5), 389-403.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Sanjaya, R. (2013). Layanan Paspor Online, Efisiensikan Waktu. *Suara Merdeka*.
- Samsara, L. (2011). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Sumber*, 6(111.169), 14-688.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Indonesia, 2009.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Republik Indonesia, 2011.
- Wilsonotomo, W., & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(2), 163-178.