

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERCEPATAN PASPOR MELALUI OPTIMALISASI KOMUNIKASI DI ULP MAL PLAZA SEMANGGI

*TRANSFORMING PUBLIC SERVICE: ENHANCING THE QUALITY OF
EXPEDITED PASSPORT SERVICES THROUGH OPTIMIZED
COMMUNICATION AT THE PASSPORT SERVICE UNIT, PLAZA SEMANGGI*

<https://10.0.205.137/tematics.v6i2.645>

Submitted: 14-11-2024 Reviewed: 11-11-2024 Published: 13-12-2024

Anida Sri Rahayu Mastur
anidasriahayumastur@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Regan Hagai Reynara
reganhagai@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Abstract. *Public service is essential in fostering effective interaction between the government and society, particularly in maintaining service quality. Law Number 25 of 2009 emphasizes the importance of public trust in service providers. This study focuses on implementing expedited passport services to enhance service quality at the Passport Service Unit (ULP) in Plaza Semanggi Mall, under the Central Jakarta Class I Non-TPI Immigration Office. Using Edward III's communication theory and service quality evaluation, this research identifies key challenges faced by applicants, notably in payment processes and infrastructure limitations. Through a descriptive qualitative approach, the study reveals the role of communication and efforts made to improve service quality. Recommendations include providing clearer payment instructions and increasing print media to support applicant guidance.*

Keywords: Public Service, Service Quality, Expedited Passport, Implementation, Communication

Abstrak. Pelayanan publik adalah aspek penting dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, terutama dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menekankan pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan percepatan paspor guna meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Layanan Paspor (ULP) Mal Plaza Semanggi, Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat. Dengan menggunakan teori komunikasi Edward III dan evaluasi kualitas pelayanan, penelitian ini mengidentifikasi tantangan bagi pemohon, khususnya dalam proses pembayaran dan infrastruktur. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengungkapkan peran komunikasi serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Rekomendasi yang diberikan meliputi perbaikan petunjuk pembayaran dan penambahan media cetak untuk panduan yang lebih jelas.



Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Percepatan Paspor, Implementasi, Komunikasi

1. INTRODUCTIONS

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam upaya pemerintah untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat mengharapkan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan mampu menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Permintaan masyarakat akan pelayanan yang bermutu, prosedur yang transparan, waktu yang efisien, dan biaya yang wajar terus meningkat dari waktu ke waktu. Permintaan ini terus berkembang sejalan dengan kesadaran bahwa setiap warga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang layak, dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikannya. (Prihartono, 2023).

Tuntutan meningkatnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah saat ini merupakan aspirasi penting dari masyarakat. Lembaga pemerintah diharapkan mampu mengimplementasikan program pelayanan publik yang unggul, efektif, dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan memberikan layanan terbaik kepada warga negara. Khususnya dalam sektor perdagangan jasa, perusahaan diwajibkan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan, karena kualitas layanan yang meningkat juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat berdampak pada loyalitas pelanggan (Giantari et al., 2016).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kualitas pelayanan publik yang optimal dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah selaku otoritas publik dinilai semakin penting dan bahkan menjadi kebutuhan masyarakat, oleh karenanya perlu dijalankan upaya untuk memberikan kualitas layanan. Salah satu hal yang muncul dan kerap kali menjadi pertimbangan ialah mutu atau kualitas layanan yang di beri oleh pemerintah kepada para masyarakat. Pemerintah selaku pelayan publik mempunyai kewajiban untuk memberi layanan yang berkualitas. Hal ini juga didukung oleh era otonomi daerah saat ini, di mana kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi publik dituntut untuk semakin optimal dan mampu menjawab kebutuhan dan ketergantungan masyarakat yang semakin meningkat. Di sektor keimigrasian, pelayanan publik menjadi sangat penting dalam memperlancar mobilitas penduduk baik domestik maupun internasional.

Organisasi publik didorong untuk memberikan cara yang lebih kreatif dan efektif untuk mengatasi berbagai permasalahan publik yang semakin kompleks supaya bisa bertahan di masa persaingan seperti adanya berbagai inovasi (Prabowo et al, 2022). Inovasi yang lahir pada setiap lokasi yang berbeda harus

dipetakan dan didistribusikan sebagai standar pelaksanaan pelayanan di setiap daerah untuk pemerataan dan kelayakan segala fasilitatif dan mampu memaksimalkan fungsi lembaga pemerintah dalam melaksanakan pelayanan yang prima dan berkualitas untuk masyarakat (Maulana & Yulianti, 2018).

Institusi pemerintah mencakup berbagai bidang, salah satunya adalah keimigrasian, yang mengelola lalu lintas keluar masuk negara. Berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, fungsi utama imigrasi meliputi pelayanan, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitasi pembangunan masyarakat. Fungsi ini mencakup layanan publik seperti pengurusan paspor dan visa, yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan menjaga keamanan nasional.

Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjenim), yang merupakan bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian di Indonesia, termasuk pengawasan terhadap pergerakan orang di perbatasan. Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang No. 6 Tahun 2011, kantor imigrasi dapat didirikan di tingkat kabupaten, kota, atau kecamatan untuk menjalankan fungsi keimigrasian sesuai kebijakan yang berlaku.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat, sebagai unit pelaksana teknis (UPT) di bawah Ditjenim, melayani wilayah Jakarta Pusat dan memiliki wewenang sesuai Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 29 Tahun 2015. Kantor ini bertanggung jawab dalam memberikan layanan keimigrasian bagi delapan kecamatan di wilayah Jakarta Pusat.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang tinggi, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat berinovasi dengan menyediakan layanan percepatan paspor di Unit Layanan Paspor (ULP) Mal Plaza Semanggi. Layanan ini memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor dengan menyediakan jadwal khusus pada akhir pekan. Paspor yang diajukan di pagi hari dapat diterima pada siang hari yang sama, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pemohon.

Namun, meskipun layanan ini memberikan kemudahan, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi dalam implementasinya. Salah satu kendala utama adalah proses pembayaran yang seringkali menimbulkan kebingungan bagi pemohon. Pemohon diharuskan melakukan pembayaran dengan metode digital, seperti melalui aplikasi perbankan atau e-commerce, yang ternyata masih banyak menimbulkan kebingungan karena minimnya informasi dan panduan. Selain itu, terbatasnya infrastruktur juga menjadi kendala, khususnya dalam menyediakan fasilitas pendukung untuk komunikasi yang efektif antara petugas dan pemohon.

Untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan percepatan paspor ini, penelitian ini menggunakan teori komunikasi dari Edward III, yang mencakup transmisi, kejelasan, dan konsistensi komunikasi dalam implementasi kebijakan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan kerangka Service Quality

(SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

2. METHOD

Pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Menurut Hardani et al., (2020), dalam penelitian deskriptif-kualitatif menggunakan fenomena-fenomena, gejala-gejala, dan fakta yang terjadi secara teratur dan akurat. Penelitian ini dilakukan untuk mengamati dan mengukur suatu fenomena itu terjadi. Dengan menggunakan penelitian kualitatif ini, peneliti akan melakukan analisis peran komunikasi dalam implementasi pelayanan percepatan paspor guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Unit Layanan Paspor (ULP) Mal Plaza Semanggi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat dan mendeskripsikan gejala ataupun hambatan yang terjadi dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas yang bertanggung jawab di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat, serta pemohon yang menggunakan layanan percepatan paspor di ULP Mal Plaza Semanggi. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan, termasuk alur dan interaksi antara petugas dan pemohon. Observasi dilakukan secara sistematis dengan mencatat setiap tahapan pelayanan dan respon pemohon terhadap pelayanan tersebut.

Data sekunder berupa dokumen, regulasi, dan literatur akademik digunakan untuk memperkaya analisis dan memberikan kerangka teoretis yang mendukung. Dokumen yang digunakan mencakup Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, teori komunikasi Edward III, serta dimensi kualitas layanan SERVQUAL yang relevan dengan penelitian ini.

Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, informasi yang tidak relevan atau tidak mendukung fokus penelitian disaring agar analisis lebih terarah. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang memudahkan peneliti dalam memahami konteks pelayanan dan mengidentifikasi permasalahan utama. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah disajikan, dengan fokus pada perbaikan kualitas pelayanan.

3. RESERCH

3.1 Peran Komunikasi Dalam Implementasi Pelayanan Percepatan Paspor

Dalam pengimplementasian kebijakan publik, komunikasi merupakan aspek awal yang perlu dilaksanakan dengan baik agar pelaksanaan kebijakan publik dapat berjalan semestinya. Menurut Teori Edward III dalam Posangi dan Lengkong (2020) akan dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif jika terjadi komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan/program dengan para pemangku kepentingan atau masyarakat umum. Dengan komunikasi, maka tujuan dan saran dari suatu kebijakan dapat disosialisasikan dengan baik

sehingga dapat menghindari adanya distorsi atau penolakan atas kebijakan tersebut.

Pada Teori Edward III terdapat tiga hal penting dalam dimensi komunikasi ini diantaranya transmisi yang merupakan cara atau bentuk komunikasi yang disampaikan kepada publik. Penyaluran komunikasi yang baik akan mampu menghasilkan implementasi yang baik juga. Transmisi merupakan persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif, dimana para pelaksana kebijakan juga harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan, kejelasan informasi yang akan disampaikan, dan bentuk konsistensi dalam penyampaian informasi tersebut (Posangi & Lengkong, 2020)

Bentuk komunikasi yang dilakukan dalam implementasi pelayanan percepatan paspor pada Unit Layanan Paspur (ULP) Mal Plaza Semanggi dari aspek transmisi dilihat dari bagaimana Unit Layanan Paspur (ULP) Mal Plaza Semanggi ini melakukan penginformasian terhadap masyarakat umum bahwa akan diadakan pelayanan keimigrasian berupa pelayanan paspor selesai pada hari yang sama dengan menggunakan media sosial berupa Instagram. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat memiliki media sosial pribadi yang digunakan sebagai media penginformasian segala bentuk pelayanan dan informasi informasi terbaru pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) tersebut. Pada media sosial ini, terdapat berbagai informasi mulai dari jenis pelayanan, cara pendaftaran paspor secara online, persyaratan paspor dan berbagai informasi lainnya.

Aspek selanjutnya yang menjadi hal penting dalam dimensi menurut teori Edward III dimensi komunikasi ialah kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak jelas membingungkan atau ambigu/ambivalen (Rachmawati, 2019). Aspek kejelasan ini menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan oleh pelaksana kepada masyarakat atau target yang diinformasikan secara jelas sehingga mereka mengetahui apa yang dimaksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Roni & Kusnadi, 2022).

Pada pelaksanaannya pada pelayanan percepatan paspor di Unit Layanan Paspur (ULP) Mal Plaza Semanggi, bentuk komunikasi yang diberikan berupa

informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui sosial media diberikan secara jelas, dibuat secara kreatif dan menarik serta tidak bertele tele dalam penginformasiannya. Kejelasan informasi yang diberikan ini dilakukan dengan memisahkan informasi informasi yang dibutuhkan masyarakat, yaitu informasi tata cara pembayaran, informasi cara mendaftarkan pelayanan paspor, informasi biaya perpanjangan izin tinggal terbatas/izin tinggal sementara, persyaratan pengambilan paspor, dan berbagai informasi pelayanan keimigrasian lainnya yang ada pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Bentuk komunikasi dalam aspek kejelasan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat pada pelayanan paspor selesai pada hari yang sama di Unit Layanan Paspur (ULP) Mal Plaza Semanggi pada hari Sabtu-Minggu juga dapat dilihat dari kuota,

waktu, dan lokasi pelaksanaan yang dicantumkan secara jelas pada media sosial tersebut.

Aspek ketiga dalam dimensi komunikasi menurut Teori George III yaitu aspek konsistensi. Dikatakan oleh Edward III dalam Winarno (2016), jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten. Perintah-perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan; dan bila hal ini terjadi maka akan berakibat pada ketidakefektifan implementasi kebijakan karena tindakan yang sangat longgar besar kemungkinan tidak tepat digunakan untuk melaksanakan tujuan-tujuan kebijakan (Posangi & Lengkong, 2020).

Aspek konsistensi yang diberikan kepada masyarakat berupa aktifnya sosial media yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta pusat dalam memberikan informasi pelayanannya. Salah satu pelayanannya ialah pelayanan paspor selesai pada hari yang sama pada Unit Layanan Paspor (ULP) Mal Plaza Semanggi Sabtu-Minggu. Konsistensi yang dilihat ialah pengunggahan informasi yang rutin dilakukan sebelum hari pelaksanaan pelayanan keimigrasian tersebut untuk memberikan waktu kepada pemohon untuk mempersiapkan dirinya serta persyaratan pelayanan paspor yang akan dilakukannya.

3.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor (ULP) Mal Plaza Semanggi

Dalam halnya memberikan pelayanan publik, pihak penyedia layanan harus berfokus pada tujuan utama layanan, yakni memastikan kepuasan konsumen. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima. Setiap pelaksanaan layanan publik harus memiliki standar layanan yang diumumkan sebagai bentuk jaminan bagi penerima layanan. standar layanan adalah patokan yang ditetapkan untuk pelaksanaan layanan publik yang harus diikuti oleh penyedia maupun penerima layanan.

Dalam meninjau kualitas pelaksanaan pelayanan publik, dapat dilihat dari sudut pandang standar kualitas pelayanan publik yang disebut sebagai Service Quality sebagai tolak ukur keberhasilan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Zeithal, Parasuraman, dan Berry dalam Along (2020) dimensi kualitas pelayanan publik dapat disederhanakan dalam mencapai pelayanan yang berkualitas, menjadi lima dimensi Service Quality (SERVQUAL), dengan indikator indikator sebagai berikut:

1) Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti fisik merupakan bagian dalam penunjang pelayanan publik, meliputi fasilitas fisik, kelengkapan pelayanan, pegawai, dan sarana komunikasi. Menurut Rambat Lupiyoadi dalam Hasnih et al., (2016) kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan keberadaannya kepada orang lain, ini termasuk bagaimana sarana dan prasarana perusahaan terlihat dan kondisi lingkungannya, yang merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Berkaitan dengan sarana dan prasarana, Unit Layanan Paspor Mal Plaza Semanggi ini telah dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana penunjang kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan

pelayanan yang prima terhadap pemohon, mulai dari pada bagian ruang tunggu yang bersih dan tertata, terdapat *snack* untuk pemohon berupa makanan ringan minuman, serta terdapat papan papan penginformasian baik tentang persyaratan paspor, alur pengurusan paspor hilang, serta standar pelayanan paspor

Adanya fasilitas yang tersedia ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon, Bila kebutuhan fasilitas untuk pemohon terpenuhi, dapat menjadi penunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Namun masih terdapat kekurangan fasilitas yang dikeluhkan oleh pemohon yaitu dengan menyediakan media penginformasian bagi masyarakat tentang persyaratan yang dibutuhkan untuk pergantian paspor bagi anak, yang dimana masih harus menyertakan surat pernyataan serta materai di ruang tunggu dikarenakan saat ini pada bagian ruang tunggu hanya terdapat sarana penginformasian tentang alur pembuatan paspor, alur pelayanan paspor hilang, sanksi bila merusak atau menghilangkan paspor.

Selain itu, fasilitas lain yang diperlukan oleh pemohon adalah sarana untuk menginformasikan tata cara pembayaran yang lengkap dan jelas, karena pelayanan percepatan paspor ini baru dapat diselesaikan apabila pemohon sudah segera membayar permohonannya. Pada media sosial milik Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat telah diinformasikan bahwa pembayaran paspor dapat melalui berbagai cara, tetapi pada Unit Layanan Paspor ini belum dilengkapi dengan media cetak sebagai bentuk komunikasi secara langsung terhadap pemohon yang datang. Sehingga dalam proses penyelesaiannya, pemohon kerap kali meminta bantuan untuk proses penyelesaiannya dan tentunya dari pegawai dengan jelas dan tenang membantu menyampaikan sehingga mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara terhadap pegawai dan pemohon, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Unit Layanan Paspor Mal Plaza Semanggi sudah mencukupi dan layak. Namun masih terdapat beberapa kendala berupa belum adanya fasilitas berupa media untuk menginformasikan bagaimana cara melakukan pembayaran

2) Keandalan (*realibility*)

Keandalan merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya (Lupiyadi dalam Hasnih et al., 2016). Hal ini mencakup kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan, termasuk ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang bersahabat, dan mencegah adanya tindakan *non procedural* atau yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan.

Seperti yang terjadi pada saat pelaksanaan pelayanan, pegawai Unit Layanan Paspor Mal Plaza Semanggi melakukan pelayanan dengan ramah, Selain itu, pegawai Unit Layanan Paspor Mal Plaza Semanggi memiliki kinerja yang cekatan, hal ini terlihat dalam setiap permohonan yang masuk langsung segera diselesaikan dan tidak menunda-nunda sehingga proses penyelesaian hingga penyerahan

paspor tersebut dapat diberikan sesuai dengan bentuk pelayanan yang diberikan.

ULP Mal Plaza Semanggi memberikan produk pelayanan secara tepat waktu dan melaksanakan pelayanan dengan adil, namun tetap sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat, misalnya terdapat pelayanan prioritas bagi kelompok rentan, termasuk lanjut usia (lansia) di atas 60 tahun. Pemohon dalam kategori ini tidak perlu mendaftar melalui aplikasi M-Paspor dan dapat langsung datang ke kantor imigrasi dengan membawa dokumen asli yang diperlukan. Disarankan untuk datang di pagi hari saat pelayanan baru dimulai untuk memastikan ketersediaan kuota layanan prioritas.

3) Tanggap (*responsiveness*)

Menurut Tjiptono, responsivitas adalah kemauan dari staf untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Ini mencakup respons atau kesigapan karyawan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan menangani transaksi dengan cepat (Hasnih et al., 2016).

Responsivitas di ULP Mal Plaza Semanggi terlihat dalam proses pelayanan pembuatan paspor pada alur foto, wawancara dan biometrik yang mana petugas selalu cepat dan memberikan respon yang baik kepada pemohon apabila dibutuhkannya alat tambahan berupa tempat untuk menyimpan *soft lense* atau tisu serta gel tangan guna mempermudah proses penyimpanan sidik jari pemohon.

Pegawai memiliki kemauan untuk melayani pemohon dari berbagai latar belakang dengan baik, serta tetap sigap dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan pemohon saat dilayani mulai dari kebutuhan berkas untuk persyaratan paspor, sampai ke fasilitas untuk memenuhi kerapian pemohon saat akan melaksanakan foto paspor.

4) Jaminan (*assurance*)

Menurut Tjiptono dalam Hasnih et al., (2016), Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf, serta bebas dari risiko, bahaya, atau keraguan.

Kompetensi (*competence*), merupakan dimensi yang merujuk pada keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat untuk melaksanakan pelayanan. Salah satu bentuk keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai ialah ketika melakukan antisipasi dan melakukan pengecekan kembali terhadap pemohon yang melakukan percepatan paspor dengan tujuan kuliah di luar negeri. Sehingga pegawai melakukan pengecekan kembali kepada orang tua pemohon tersebut untuk memastikan apakah pemohon ini benar melakukan pembuatan paspor dengan tujuan *study* dan hal ini dengan sepengetahuan orang tuanya, untuk memastikan dan mencegah terjadinya salah satu tindak pidana keimigrasian yaitu tindak pidana perdagangan orang.

Pada aspek kesopanan (*courtesy*), terdapat dimensi keramahan, perhatian, dan sikap yang ditunjukkan oleh petugas kepada pemohon. Perlakuan yang sopan ini diberikan tidak hanya kepada orang yang sudah masuk kedalam kategori lanjut usia (lansia), namun kepada siapa saja baik anak-anak maupun orang dewasa. Selain sikap yang ditunjukkan, tata cara berpakaian yang ditampilkan kepada pemohon juga dijaga, dengan menggunakan sepatu, baju kemeja atau berkerah, serta celana yang sopan dan rapih walaupun pelaksanaan pelayanan percepatan ini dilaksanakan pada saat weekend atau diluar hari kerja, aspek kesopanan dan kerapihan perhatian harus tetap dijaga.

Dalam dimensi kredibilitas (*credibility*), menyangkut elemen-elemen yang membangun kepercayaan dari pemohon terhadap perusahaan, seperti reputasi yang baik, kinerja yang optimal dan tidak mengecewakan masyarakat. Dalam pelayanan percepatan paspor ini, Unit Layanan Paspor mempertahankan kualitasnya dengan memberikan produk yang sesuai dengan bentuk pelayanannya, yaitu penerbitan paspor sampai paspor dapat diterima oleh pemohon di hari yang sama.

Dengan pembayaran percepatan paspor yang dikirimkan bertujuan langsung terhadap kas negara, merupakan salah satu cara dalam pencegahan penyelewengan Standar Operasional Prosedur sehingga tidak ada pemungutan liar dan diluar dari biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pada dasarnya, sebagai salah satu bentuk pemberian jaminan kepada pemohon paspor, alur paspor yang telah dilalui dari pendaftaran sampai proses pembayaran dan pada tahap akhir yakni paspor tersebut langsung terbit pada hari itu juga di siang hari, sehingga pemohon dapat segera menerima paspor tersebut pada loket penyerahan paspor tanpa ditunda ataupun melewati hari tersebut. Sebagai bentuk jaminan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap pemohon, di setiap pelaksanaannya pelayanan percepatan paspor saat *Weekend* ini memiliki antusias yang tinggi pada setiap minggunya.

5) Empati (*empathy*)

Menurut Rambat Lupiyoadi dalam Hasnih et al., (2016), empati merupakan tindakan nyata yang tulus diberikan dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Sejalan dengan Tjiptono (2006), Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

Kemampuan petugas dalam memberikan informasi terhadap pemohon yang beragam dari faktor usia, kemampuan untuk mencerna komunikasi, sampai kualitas pendengaran yang dimiliki oleh pemohon sampai pemohon tersebut benar-benar mengerti dan tidak salah menerima arahan atau bahkan merasa tersinggung dengan perkataan ataupun nada bicara yang disampaikan oleh pegawai.

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap pemohon, pegawai ULP Mal Plaza Semanggi memberikan bentuk pemahaman terhadap pemohon, baik kepada anak dibawah umur sampai orang tua yang sudah lanjut usia, contohnya ketika melakukan pelayanan terhadap

anak kecil, perlu adanya perhatian dan perlakuan lebih seperti inisiatif untuk memberikan video anak-anak melalui *handphone*, serta memberikan waktu lebih kepada pemohon yang merasa bahwa hasil fotonya kurang layak ataupun kurang rapi sehingga pemohon tersebut merasakan puas pada hasil foto yang akan digunakan pada paspornya.

Bentuk lain tingginya empati yang dimiliki petugas pelayanan ialah dengan membantu pelaksanaan pengambilan sidik jari kepada orang tua lanjut usia merupakan bentuk tingginya empati yang dimiliki oleh petugas pada pelayanan percepatan paspor saat *weekend* ini.

4. CONCLUSION

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan percepatan paspor di Unit Layanan Paspor (ULP) Mal Plaza Semanggi memiliki keunggulan dalam memudahkan akses masyarakat, namun terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Komunikasi antara petugas dan pemohon perlu ditingkatkan, khususnya dalam menyediakan informasi yang jelas terkait prosedur pembayaran. Selain itu, keterbatasan fasilitas pendukung, seperti papan petunjuk dan ruang tunggu, menjadi salah satu faktor yang menghambat kelancaran proses pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, direkomendasikan agar Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat menambahkan media cetak sebagai panduan pembayaran dan memperbaiki infrastruktur pendukung di ULP Mal Plaza Semanggi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan pemohon dalam pelayanan percepatan paspor.

REFERENCES

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Djakit Prihartono. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 192(201).
- Hardani MSi, A., Ustiawaty, J., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426–445.
- Maulana, D., & Yulianti, R. (2018). Pentingnya Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(5), 32–45.
- Pereira, D., Gintari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. S. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 455–488.
- POSANGI, H. A., LENGKONG, F., & DENGGO, S. (2020). KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DILAKUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW. *JURNAL*

- ADMINISTRASI PUBLIK*, 6(94). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/29824>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syahfri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Rachmawati, I. (2019). Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi STRATEGI KOMUNIKATOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN AIR MINUM PDAM KOTA SUKABUMI. *IlmuAdministrasi*, 10.
- Roni, V., & Kusnadi, D. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA TANAP KECAMATAN KEMBAYAN KABUPATEN SANGGAU. *IlmuAdministrasiPublik*, 11. <https://jurnafis.untan.ac.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (2011).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).