

**PENERAPAN EXCELLENT SERVICE DALAM PENINGKATAN MANAJEMEN
PELAYANAN KEIMIGRASIAN*****THE IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE IN ENHANCING
IMMIGRATION SERVICES MANAGEMENT***

<https://10.0.205.137/tematics.v7i2.864>

Submitted: 01-12-2025 Reviewed: 12-10-2025 Published: 26-12-2025

Yosua Hernando Martua Samosir
yosuah692@gmail.com
Politeknik Pengayoman Indonesia

Agung Sulisty Purnomo
theagungpurnomofitsystem@gmail.com
Politeknik Pengayoman Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan prima (*excellent service*) dalam keimigrasian menjadi kebutuhan mendesak seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan konsep layanan prima di lingkungan pelayanan keimigrasian Indonesia, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambatnya, serta strategi untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi literatur, penelitian ini menemukan bahwa penerapan layanan prima didukung oleh digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan transformasi budaya kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi. Namun, hambatan seperti ketimpangan infrastruktur, kualitas SDM yang belum merata, serta resistensi terhadap perubahan menjadi tantangan utama. Penelitian ini merekomendasikan penguatan pelatihan SDM secara berkelanjutan, pemerataan digitalisasi layanan ke seluruh wilayah Indonesia, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan. Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan pelayanan keimigrasian dapat memberikan pengalaman layanan publik yang unggul, responsif, dan berkeadilan di seluruh Indonesia.

Kata Kunci: Imigrasi, Pelayanan Publik, Keimigrasian, Digitalisasi, SDM, Reformasi Birokrasi



ABSTRACT

Excellent service in immigration administration has become an urgent necessity in line with the increasing public expectations for high-quality public services. This study aims to analyze the implementation of the excellent service concept within Indonesia's immigration services, identify supporting and inhibiting factors, and formulate strategies to enhance service quality. Using a qualitative approach through literature review, the study finds that excellent service implementation is supported by service digitalization, improvement of human resource competencies, and transformation of organizational culture within the Directorate General of Immigration. Nevertheless, challenges such as infrastructure disparities, uneven human resource quality, and resistance to change remain significant obstacles. This research recommends continuous human resource training, expansion of digital services across all regions, and increased community participation in service evaluations. Through these strategies, immigration services are expected to deliver superior, responsive, and equitable public service experiences across Indonesia.

Keyword: Immigration, Excellent Service, Immigration, Digitalization, Human Resource Competency, Bureaucratic Reform

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur utama dalam menilai kualitas pemerintahan suatu negara. Di Indonesia, mutu pelayanan publik, khususnya di bidang keimigrasian, memegang peranan penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab. Pelayanan keimigrasian yang cepat, efektif, dan bersahabat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, terutama Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertugas mengatur lalu lintas orang antarnegara (Lestari, 2021). Namun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan yang harus dihadapi, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, prosedur yang terkadang berbelit, serta ketimpangan kualitas sumber daya manusia di berbagai wilayah. Kondisi ini memerlukan perhatian serius agar mutu pelayanan keimigrasian dapat merata di seluruh Indonesia.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi dan semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, konsep pelayanan prima atau *excellent service* menjadi semakin penting. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa *excellent service* adalah upaya memberikan layanan yang tidak hanya sesuai, tetapi juga melebihi ekspektasi pengguna. Pelayanan prima mencakup tidak hanya aspek kecepatan dan ketepatan, tetapi juga memperhatikan kenyamanan, kejelasan komunikasi, serta rasa empati terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dalam lingkup pelayanan keimigrasian, penerapan konsep ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas interaksi masyarakat dengan institusi imigrasi, terutama dalam proses yang membutuhkan ketepatan dan kejelasan.

Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia memiliki tanggung jawab dalam mengelola berbagai layanan administratif, seperti penerbitan paspor, visa, izin tinggal, hingga pengawasan terhadap keberadaan orang asing. Namun, lembaga ini dihadapkan pada tantangan besar dalam menyediakan layanan yang cepat dan efisien (Yusuf & Ramadhani, 2018). Walaupun sejumlah inisiatif telah dijalankan, seperti peluncuran aplikasi M-Paspor dan sistem e-Visa, masih terdapat berbagai kendala yang perlu diselesaikan. Salah satu persoalan utama adalah ketimpangan infrastruktur antara kantor imigrasi di wilayah perkotaan dan daerah terpencil. Zainal & Kusuma (2018) mengungkapkan bahwa di sejumlah daerah terpencil, keterbatasan fasilitas, termasuk koneksi internet yang kurang stabil dan perangkat teknologi yang belum memadai, menjadi hambatan dalam penerapan layanan berbasis teknologi secara optimal di sektor keimigrasian.

Instansi keimigrasian memiliki tugas yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan erat dengan kedaulatan negara, keamanan nasional, dan aspek kemanusiaan. Oleh karena itu, profesionalisme dan efektivitas pelayanan keimigrasian menjadi isu yang sangat penting. Masyarakat mengharapkan pelayanan keimigrasian yang cepat, mudah, dan bebas dari pungutan liar, sementara pemerintah menghendaki sistem pelayanan yang tertib, terkontrol, dan sesuai dengan regulasi nasional maupun standar internasional.

Pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi dalam layanan keimigrasian memiliki potensi yang sangat besar untuk meningkatkan efisiensi serta memudahkan akses bagi masyarakat. Kehadiran sistem antrean daring dan aplikasi e-Visa telah

memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus layanan keimigrasian tanpa harus mengantre secara langsung. Meskipun demikian, penerapan sistem ini di daerah-daerah yang kurang berkembang masih mengalami hambatan akibat keterbatasan infrastruktur serta kemampuan sumber daya manusia (Sari & Gunawan, 2020). Oleh karena itu, peningkatan keahlian pegawai di bidang teknologi dan komunikasi menjadi faktor penting agar mereka dapat mengelola layanan digital dengan optimal dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan berbagai inovasi pelayanan seperti digitalisasi pelayanan paspor melalui aplikasi *M-Paspor*, sistem antrian online, dan layanan e-visa. Inovasi tersebut merupakan bentuk respon terhadap tuntutan masyarakat serta bagian dari implementasi reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan keimigrasian di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur, maupun budaya kerja birokrasi. Studi terdahulu yang dilakukan oleh Siahaan (2020) menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan paspor belum sepenuhnya merata di semua wilayah Indonesia. Faktor keterbatasan jaringan internet, kurangnya pelatihan bagi pegawai, serta resistensi terhadap perubahan menjadi penghambat utama. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan belum sepenuhnya optimal, dan diperlukan pendekatan yang lebih sistematis dan menyeluruh.

Selain itu, penting untuk memperhatikan adanya kebijakan publik yang mendukung proses transformasi dalam pelayanan keimigrasian. Pemerintah perlu merumuskan kebijakan yang tidak hanya mendorong pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan tersebut dapat diterapkan secara merata di seluruh wilayah Indonesia (Fauzi & Permana, 2020). Kebijakan yang mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman akan memungkinkan Direktorat Jenderal Imigrasi untuk terus melakukan pembaruan layanan dan memberikan pengalaman terbaik bagi masyarakat.

Di sisi lain, evaluasi terhadap mutu pelayanan menjadi komponen penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan forum konsultasi publik, Direktorat Jenderal Imigrasi dapat

memperoleh berbagai masukan berharga yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan. Iskandar & Septiani (2021) menyatakan bahwa evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan terbuka akan mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan tidak stagnan dan senantiasa disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Evaluasi ini juga berperan dalam mengidentifikasi berbagai kekurangan serta kendala dalam pelayanan yang perlu segera ditindaklanjuti.

Pelayanan keimigrasian berbeda dengan pelayanan publik pada umumnya karena menyangkut kewenangan diskresioner petugas dalam menilai kelayakan permohonan, misalnya dalam proses pemeriksaan orang asing atau penerbitan visa tertentu. Oleh karena itu, pendekatan manajerial dalam pelayanan keimigrasian memerlukan kombinasi antara kepatuhan terhadap prosedur hukum dan kemampuan pelayanan yang humanis. Keseimbangan antara pendekatan legalistik dan pendekatan pelayanan prima menjadi tantangan tersendiri dalam tata kelola pelayanan keimigrasian.

Tujuan pembuatan penelitian ini untuk menganalisis penerapan konsep *excellent service* dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *excellent service* pada praktik manajemen pelayanan keimigrasian

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan studi kepustakaan untuk membandingkan serta mengumpulkan data melalui literatur berupa catatan, buku, maupun hasil penelitian terdahulu yang isinya berkaitan dengan topik yang dibahas pada penelitian ini

Analisis data dilakukan dengan pendekatan tematik, yaitu dengan mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan pola temuan, baik yang menunjukkan pengaruh signifikan maupun tidak signifikan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami hubungan antar variable serta melakukan perbandingan antar hasil studi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab perbedaan hasil temuan. Temuan dari analisis tersebut digunakan sebagai landasan dalam penyusunan pembahasan, penarikan kesimpulan, serta pemberian rekomendasi.

3. PEMBAHASAN

3.1. PRAKTIK MANAJEMEN PELAYANAN KEIMIGRASIAN

Pelayanan keimigrasian adalah serangkaian layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, yang mencakup pengurusan paspor, visa, izin tinggal, serta pengawasan terhadap orang asing yang ada di Indonesia. Pelayanan ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan peraturan hukum dan keamanan negara. Menurut Zainal & Kusuma (2018), pelayanan keimigrasian memiliki beberapa ciri khas, seperti kepatuhan terhadap prosedur yang ketat, pengamanan data pribadi, dan kebutuhan untuk mempercepat proses administrasi. Proses-proses ini sering kali menuntut standar yang tinggi dalam hal ketepatan, keandalan, dan keamanan.

Penerapan konsep pelayanan prima dalam manajemen pelayanan keimigrasian di Indonesia telah menjadi perhatian utama dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pemerintah, melalui Direktorat Jenderal Imigrasi, menghadapi tantangan besar untuk memberikan layanan yang cepat, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat. Dalam hal ini, penerapan prinsip layanan prima menjadi kunci utama untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Konsep layanan prima mengharuskan pendekatan yang berorientasi pada pelanggan, yang tidak hanya menekankan efisiensi tetapi juga pengalaman positif bagi pengguna layanan.

Salah satu inovasi yang paling mencolok dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian adalah digitalisasi. Layanan seperti aplikasi M-Paspor, sistem antrean online, dan e-Visa telah mempercepat proses permohonan dokumen perjalanan dan visa, serta meningkatkan kenyamanan bagi pengguna. Digitalisasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih efisien tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi, sehingga mengurangi antrean yang panjang. Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Gunawan (2020) menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan kecepatan pelayanan, meskipun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut. Namun, penerapan sistem digital ini belum merata di seluruh Indonesia, terutama di daerah-daerah terpencil, di mana banyak kantor imigrasi yang masih kekurangan akses internet yang stabil dan perangkat keras yang memadai untuk mendukung sistem tersebut. Oleh

karena itu, dibutuhkan kebijakan dari pemerintah pusat untuk mengalokasikan anggaran dan sumber daya dalam memperbaiki infrastruktur digital di seluruh wilayah, terutama di daerah yang kurang berkembang (Zainal & Kusuma, 2018).

3.2. PENERAPAN EXCELLENT SERVICE PADA MANAJEMEN PELAYANAN KEIMIGRASIAN

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yusuf & Ramadhani (2018), ditemukan bahwa kualitas pelayanan keimigrasian dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kompetensi petugas, kejelasan prosedur layanan, serta sejauh mana informasi disampaikan dengan transparan kepada masyarakat. Penerapan *excellent service* dalam pelayanan keimigrasian diharapkan dapat mengatasi kendala-kendala yang ada, seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketidakjelasan prosedur, dan kurangnya transparansi dalam pelayanan.

Penerapan *Excellent Service* pada manajemen pelayanan keimigrasian sudah diterapkan pada beberapa kantor imigrasi. Pendekatan ini dinilai sangat sesuai dengan situasi dan lingkungan pada pelayanan keimigrasian yang menekankan pada pelayanan yang berbasiskan pada humanitas lewat pelayanan yang menjunjung tinggi empati, kecakapan dan keandalan dari para petugas. Sari & Gunawan (2020) menyatakan bahwa budaya ini hadir lewat pelatihan yang berkala, penyediaan sarana yang memadai, serta penghargaan kepada para pegawai. Hal ini membuktikan bahwa manajemen pelayanan keimigrasian tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga menyangkut kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Konsep pelayanan prima atau *excellent service* merujuk pada upaya untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan pelanggan. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa *excellent service* terdiri dari lima dimensi utama, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat; daya tanggap berkaitan dengan kesiapan petugas untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efisien; jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas yang memberikan rasa aman bagi pelanggan; empati adalah kemampuan petugas untuk memahami dan

memperhatikan kebutuhan serta perasaan pelanggan; dan bukti fisik mencakup kondisi fisik dari fasilitas dan perangkat yang digunakan dalam layanan.

Penerapan *excellent service* dalam pelayanan publik memerlukan perubahan dalam sistem dan budaya kerja. Organisasi pelayanan publik yang ingin mengimplementasikan konsep ini harus menciptakan sistem yang tidak hanya efisien, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini juga memerlukan inovasi dalam proses pelayanan serta teknologi yang mendukungnya. Kotler & Keller (2016) lebih lanjut menekankan bahwa untuk memberikan pelayanan prima, organisasi harus memiliki komitmen yang kuat dari seluruh elemen dalam organisasi, mulai dari pimpinan hingga pegawai.

3.3. TANTANGAN DALAM IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN KEIMIGRASIAN

Adapun yang menjadi tantangan utama yang dihadapi dikelompokkan menjadi tiga aspek diantaranya : sumber daya manusia, infrastruktur teknologi dan budaya organisasi

a. Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi juga merupakan faktor penting dalam penerapan konsep layanan prima. Peningkatan keterampilan teknis dan kemampuan interpersonal pegawai imigrasi melalui pelatihan yang terus-menerus sangat diperlukan. Seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat dan ramah, pegawai imigrasi harus mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat (Fitriyani et al., 2019). Peningkatan kompetensi SDM tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga pengembangan soft skills seperti empati, komunikasi yang efektif, dan etika profesional. Menurut Tjiptono (2014), layanan prima harus mencakup lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang kesemuanya bergantung pada keterampilan pegawai dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Oleh karena itu, pelatihan yang mencakup seluruh aspek ini sangat penting.

Namun, meskipun ada upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, tidak semua kantor imigrasi memiliki standar pelatihan yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf & Ramadhani (2018) menunjukkan bahwa perbedaan kualitas pelayanan antar daerah sangat dipengaruhi oleh perbedaan standar pelatihan dan pengembangan pegawai di setiap wilayah. Hal ini menunjukkan perlunya kebijakan yang memastikan semua kantor imigrasi, baik di kota besar maupun daerah terpencil, memiliki standar pelatihan yang seragam. Tanpa pelatihan yang merata, kualitas pelayanan akan tetap bervariasi dan sulit mencapai standar layanan prima di seluruh Indonesia.

Peningkatan kualitas SDM dalam pelayanan keimigrasian dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan. Selain itu, penilaian kinerja yang berfokus pada kualitas pelayanan dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa seluruh pegawai mampu memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, sangat penting bagi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk memiliki program pelatihan yang komprehensif, yang mencakup pelatihan teknis serta pengembangan keterampilan interpersonal (Lestari, 2021).

b. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh dalam mewujudkan layanan prima. Kepemimpinan yang transformasional, yang dapat memotivasi, menginspirasi, dan mendorong perubahan positif dalam organisasi, memegang peranan penting dalam menciptakan budaya kerja yang baik. Pemimpin yang mendukung perubahan, inovasi, dan pemberdayaan pegawai akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan pelayanan yang lebih berkualitas (Kotler & Keller, 2016). Kepemimpinan yang baik juga membutuhkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Komitmen pemimpin dalam membangun budaya kerja yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan mendorong pegawai untuk memberikan layanan terbaik. Dalam konteks imigrasi, pemimpin yang mendukung inovasi, seperti penerapan teknologi digital dan sistem antrean online, akan memfasilitasi tercapainya pelayanan yang lebih cepat dan efisien (Yusuf & Ramadhani, 2018).

Budaya organisasi yang mendukung kualitas pelayanan sangat penting untuk mencapai pelayanan prima. Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa budaya organisasi yang berfokus pada pelanggan akan mendorong semua anggota organisasi untuk berkomitmen memberikan layanan terbaik. Dalam konteks keimigrasian, budaya organisasi yang mendukung pelayanan prima harus melibatkan seluruh elemen Direktorat Jenderal Imigrasi, termasuk pimpinan yang memberikan contoh, serta pegawai yang siap melayani dengan dedikasi dan empati.

Iskandar & Septiani (2021) menyatakan bahwa budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima akan mendorong pegawai untuk selalu berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi teknis maupun interpersonal. Oleh karena itu, transformasi budaya kerja menjadi hal yang sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penerapan pelayanan prima di seluruh instansi pemerintah, termasuk dalam pelayanan keimigrasian.

c. Infrastruktur teknologi

Seiring dengan kemajuan teknologi, digitalisasi menjadi solusi penting untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan keimigrasian. Penerapan sistem daring seperti M-Paspor dan e-Visa diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Gunawan (2020) menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dalam pelayanan keimigrasian dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu, dan mempermudah pengawasan terhadap pemohon. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan pengelolaan data yang lebih cepat dan akurat, yang sangat penting dalam bidang keimigrasian yang membutuhkan informasi yang tepat. Namun, inovasi ini harus didukung dengan sistem yang aman dan terlindungi dari potensi kebocoran data pribadi (Sari & Gunawan, 2020). Keamanan data pribadi sangat penting agar masyarakat merasa nyaman menggunakan layanan digital. Penerapan teknologi yang aman dan efisien akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan imigrasi.

Salah satu tantangan besar dalam penerapan pelayanan prima adalah ketimpangan infrastruktur di seluruh Indonesia. Meskipun kantor imigrasi di kota-kota besar telah menerapkan berbagai sistem digital dan layanan online, kantor imigrasi di

daerah terpencil masih menghadapi masalah infrastruktur yang signifikan. Banyak kantor imigrasi di daerah tersebut yang kekurangan perangkat komputer, koneksi internet yang stabil, serta pelatihan untuk pegawai dalam mengoperasikan sistem digital (Lestari, 2021). Keterbatasan ini menjadi hambatan dalam pemerataan kualitas pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan kerjasama antara pemerintah pusat dan daerah dalam mengalokasikan anggaran untuk pengembangan infrastruktur digital. Selain itu, kemitraan dengan sektor swasta juga dapat mempercepat penyediaan fasilitas teknologi yang dibutuhkan di kantor imigrasi daerah terpencil (Fauzi & Permana, 2020).

Namun, Sari & Gunawan (2020) juga mencatat beberapa tantangan dalam penerapan digitalisasi di bidang ini, seperti, rendahnya tingkat literasi digital di masyarakat serta kurangnya kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem digital dengan efektif. Oleh karena itu, selain meningkatkan infrastruktur, pelatihan untuk petugas dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan teknologi menjadi hal yang sangat penting agar implementasi layanan digital dapat berhasil dengan baik.

4. PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Penerapan konsep layanan prima dalam pelayanan keimigrasian di Indonesia telah memberikan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal efektivitas, kemudahan dan kepuasan masyarakat. Meskipun masih ada tantangan dalam meratakan implementasinya. Faktor utama yang mendukung keberhasilan implementasi layanan prima antara lain kualitas sumber daya manusia, dukungan teknologi informasi, dan komitmen organisasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Di sisi lain, faktor penghambat seperti ketimpangan infrastruktur, kualitas SDM yang tidak merata, dan resistensi terhadap perubahan perlu diatasi secara menyeluruh agar pelayanan keimigrasian dapat berkembang dengan lebih baik.

4.2 SARAN

Direktorat Jenderal Imigrasi perlu memperkuat pelatihan SDM secara berkelanjutan, memperluas digitalisasi layanan ke daerah-daerah terpencil, dan

membangun sistem evaluasi layanan yang melibatkan partisipasi masyarakat. Selain itu, penguatan etika pelayanan dan transformasi budaya kerja harus menjadi bagian penting dari upaya peningkatan kualitas layanan keimigrasian yang berbasis pelayanan prima

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., & Safitri, M. (2020). *Penerapan konsep excellent service dalam sektor pelayanan publik di Indonesia*. Jurnal Kebijakan Publik, 6(3), 80–92.
- Bastomi, I., & Taufik, H. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa keimigrasian*. Jurnal Administrasi Negara, 10(1), 98–111.
- Fauzi, H., & Permana, A. (2020). *Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi teknologi*. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 7(1), 112–124.
- Fitriyani, L., Yuliana, D., & Suryani, T. (2019). *Pelatihan pelayanan prima sebagai upaya peningkatan kompetensi pegawai*. Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 112–123.
- Iskandar, M., & Septiani, D. (2021). *Evaluasi pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok*. Jurnal Administrasi Keimigrasian, 4(1), 58–72.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lestari, R. (2021). *Evaluasi kualitas pelayanan keimigrasian di bandara internasional*. Jurnal Pelayanan Publik, 9(1), 45–58.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Mulyadi, M. (2017). *Pengaruh implementasi e-government terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(3), 52–64.
- Sari, P. R., & Gunawan, H. (2020). *Dampak digitalisasi terhadap efisiensi pelayanan keimigrasian di Indonesia*. Jurnal Teknologi Pemerintahan, 5(3), 78–89
- Siahaan, B. (2020). *Transformasi Digital dalam Layanan Paspor*. Jurnal Transformasi Pemerintahan Digital, 3(1),

Tjiptono, F. (2014). *Service, quality & satisfaction* (3rd ed.). Andi Offset.

Yusuf, A., & Ramadhani, R. (2018). *Kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 5(2), 33–44.

Wibowo, A., & Sari, N. (2019). *Digitalisasi sistem pelayanan keimigrasian dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi*. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 6(2), 77–89.

Zainal, M., & Kusuma, B. (2018). *Analisis faktor penghambat dalam pelayanan paspor di kantor imigrasi*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 134–145.