

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR

### AN ANALYZE OF PASSPORT SERVICE QUALITY AT THE IMMIGRATION OFFICE CLASS I TPI DENPASAR

<https://10.0.205.137/tematics.v7i2.869>

Submitted: 03-12-2025 Reviewed: 12-10-2025 Published: 26-12-2025

Adrie Tsany Audika

adrieaudika@gmail.com

Polteknik Pengayoman Indonesia

**Abstract.** *The provision of public services often encounters significant challenges that can hinder the service process. One of the key factors determining the success or failure of public service delivery is service quality. Quality service can be ensured when service providers are able to meet the expectations of service users. This study aim to analyse the quality of passport services provided by the Class I Immigration Office TPI Denpasar. The research method employed is descriptive qualitative. The results show that quality of services at the Class I Immigration Office TPI Denpasar is generally good. However, there are still issues related to the friendliness and empathy of officer, which have been a common complaint among applicants. Therefore, the Immigration Office needs to address these shortcomings in order to enchance the quality of its passport services, particulary by providing training for officers and conducting regular performance evaluations.*

**Keywords:** *Public Service, Service Quality, Public Satisfaction, Passport*

**Abstrak.** Penyediaan pelayanan publik sering kali menemui masalah yang cukup penting dan dapat menghambat proses pelayanan. Salah satu faktor penting yang menjadi penentu baik dan buruknya sebuah pelayanan publik adalah kualitas pelayanan. Sebuah pelayanan yang berkualitas dapat dipastikan apabila penyedia layanan mampu memenuhi harapan oengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar kepada para pemohon paspor. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah cukup baik. Namun, masih terdapat permasalahan dari keramahan dan empati petugas yang dikeluhkan oleh pemohon. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar perlu memperbaiki permasalahan tersebut guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pemohon paspor dengan memberikan pelatihan kepada petugas ataupun evaluasi kinerja pegawai.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Paspor

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

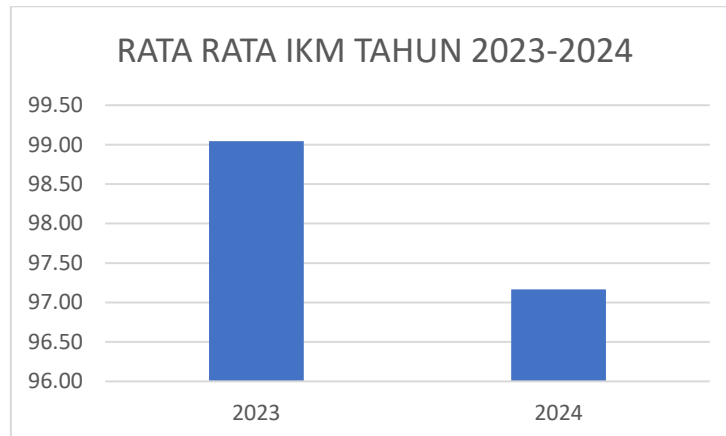


TEMATICS | Technology Management and Informatics Research Journals are licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi di setiap sektor publik. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah selaku pembuat layanan. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan yang hangat untuk dibicarakan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Saat ini terjadi kondisi dimana masyarakat sangat mudah untuk berpergian dari satu negara ke negara lain karena kemudahan akses yang diberikan oleh setiap negara hanya dengan memiliki identitas resmi yang dikeluarkan oleh negara asalnya berupa paspor. Fenomena ini sudah menjadi hal atau perhatian dari negara-negara di dunia sejak dahulu sebab setiap negara mempunyai kedaulatan untuk mengatur lalu lintas orang yang akan masuk atau keluar wilayah negaranya dan bahkan untuk berkunjung atau berdiam sementara. Dalam mengatur permasalahan tersebut, Indonesia telah membuat peraturan perundang-undangan yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Berdasarkan data dan temuan yang didapatkan oleh peneliti diketahui bahwa terjadi permasalahan-permasalahan di dalam pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, antara lain:

- Terjadi Penurunan Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023 ke Tahun 2024



Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2023 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar hampir menyentuh nilai yang sempurna dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai sebesar 99,04%. Namun, terjadi penurunan penilaian pada tahun 2024 sebesar 1,87% dengan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 97,17%. Dari temuan tersebut dapat diindikasikan bahwa telah terjadi penurunan kualitas pelayanan yang mempengaruhi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat oleh pemohon paspor yang melakukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

- Kurang ramahnya petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Beberapa temuan yang peneliti temukan melalui ulasan pada *google maps* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dimana para petugas dianggap melakukan pelayanan yang kurang ramah kepada mereka seperti bersikap tidak acuh, ketus, dan lainnya. Hal tersebut pastinya akan menimbulkan penilaian yang tidak baik bagi para pemohon paspor karena mereka merasa bahwa pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka. Seharusnya kepala kantor imigrasi harus bersikap represif dengan adanya keluhan tersebut agar tidak terjadi hal yang sama dalam melakukan pelayanan permohonan paspor ke depannya.

Oleh karena itu, peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar kepada para pengguna layanan dan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Paspor Melalui Komunikasi Interpersonal Petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar”**.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam mengenai komunikasi interpersonal pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dengan fokus untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor. Penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti buku catatan dan dokumen-dokumen pendukung. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi dan wawancara.

## **3. Pembahasan**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen. (Yansah et al., 2014) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian. Sedangkan menurut (Putri & Utomo, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran dalam menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikedaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL (*Service Quality*) adalah seberapa jauh perbedaan anatar harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan

(*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya (Lupiyoadi & Hamdani, 2011).

Kualitas pelayanan mencerminkan setiap fitur penawaran layanan yang berkontribusi pada pencapaian tujuan. Persepsi orang tentang kualitas suatu produk atau layanan akan mempengaruhi bagaimana mereka memandang kinerjanya, yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Secara umum, tujuan mutu pelayanan adalah untuk mendorong kemajuan dalam mencapai kepuasan masyarakat (Rukmana et al., 2019). Adapun karakteristik kualitas pelayanan menurut (Kotler & Keller, 2015) yang perlu diperhatikan, seperti:

- a. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkai keseluruhan tempat dan waktu secara tepat
- b. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikna layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat
- c. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan
- d. Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus ramah, cepat tanggap, dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan
- f. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat
- g. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan
- h. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian
- i. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas pelayanan
- j. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

Kualitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah mengalami banyak sekali perbaikan dengan tujuan utama adalah guna kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perbaikan kualitas sedapat mungkin dilakukan secara terus menerus atau berkesinambungan. Keberhasilan perbaikan berkelanjutan ini dapat tercapai salah satunya dengan partisipasi masyarakat sebagai pengguna jasa keimigrasian.

Namun, dengan banyaknya perbaikan yang telah dilakukan ternyata belum dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan pengguna jasa keimigrasian. Dengan citra pemerintah selama ini sebagai penyedia layanan publik sulit untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Terutama dalam bidang pelayanan yang sudah melekat di benak masyarakat sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan yang cukup buruk. Hal tersebut karena citra pelayanan yang mahal, lama, dengan prosedur yang berbelit-belit sudah sangat umum di kalangan masyarakat, sehingga kinerja pemerintah khususnya Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik haruslah

ditingkatkan. Untuk perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan kantor imigrasi dapat dilihat dengan banyaknya perbaikan sarana prasarana, motivasi kerja, serta pengadaan fasilitas-fasilitas yang dilakukan setiap tahunnya. Namun melihat *background* masyarakat yang beranekaragam sehingga mengakibatkan perbaikan-perbaikan yang dilakukan selama ini tidak dapat dilakukan secara maksimal.

### **3.1 Kualitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar**

#### **1. *Tangibles* (Ketampakan Fisik)**

Mengacu pada pandangan Zeithaml sebagaimana dikutip dalam (Nurdin, 2019), bukti fisik, atau *tangibles* mengacu pada kemampuan sebuah perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada entitas eksternal. Hal tersebut mencakup penampilan dan fungsionalitas fasilitas fisik dan infrastruktur perusahaan, bersama dengan keadaan lingkungan sekitarnya, sebagai bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah cukup baik dan memiliki penilaian positif dari para pengguna layanan. Terkait inovasi layanan dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah dianggap baik dan pengenalan aplikasi M-Paspor meningkatkan kenyamanan masyarakat dengan menyederhanakan proses antrian pengajuan paspor.

Selain itu, petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dicatat memiliki penampilan yang baik, menarik, dan rapi, yang lebih lanjut berkontribusi pada penilaian positif terhadap pengalaman layanan. Keseluruhan kenyamanan dalam proses layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dianggap sangat baik.

#### **2. *Reliability* (Kehandalan)**

Seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml, sebagaimana dikutip dalam (Nurdin, 2019), dimensi keandalan melibatkan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan, sesuai dengan janji yang dibuat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memberikan layanan dengan cepat dan sangat hati-hati. Pelaksanaan tugas mereka dengan profesional memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan, yang menghasilkan kepuasan. Keterperincian yang ditunjukkan oleh petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dianggap sangat baik.

#### **3. *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Mengacu pada penjelasan Zeithaml, sebagaimana dikutip oleh (Nurdin, 2019), responsivitas mengacu pada kesiapan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan sesuai kepada pengguna layanan dengan memberikan informasi yang jelas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa respon dan kesiapan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dalam merespon pemohon terkait pelayanan dan keluhan masyarakat sudah baik. Dalam menanggapi keluhan-keluhan tersebut, petugas memperlihatkan bagaimana bentuk kepedulian mereka terhadap masyarakat yang

masih kurang jelas dalam melakukan permohonan paspor. Ketanggapan yang ditunjukkan oleh petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah dianggap sangat baik.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Ini melibatkan berbagai komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml dikutip oleh (Nurdin, 2019), hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk membudayakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mematuhi jangka waktu layanan yang ditentukan dan memastikan transparansi dalam biaya yang dijamin untuk layanan.

#### **5. Emphaty (Empati)**

Dimensi empati melibatkan memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Ini mengharapkan perusahaan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggannya, memahami kebutuhan khusus pelanggan, dan memberikan jam operasional yang nyaman bagi pelanggan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa masyarakat belum merasakan pemberian pelayanan yang optimal dari petugas, Tingkat keramahan petugas dalam pemberian layanan belum sepenuhnya terpenuhi baik bagi masyarakat maupun pemohon. Pegawai telah bersikap baik ketika proses kepengurusan, dimana selalu memberikan pelayanan secara ramah. Sikap baik ditunjukkan oleh petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, dimana sikap baik tersebut memberikan dukungan dalam proses pelayanan yang diberikan

Temuan analisis juga menunjukkan bahwa para pegawai Kantor Imigrasi menunjukkan tingkat kecermatan yang baik saat membantu individu dalam proses aplikasi paspor. Namun, ada persepsi bahwa para pegawai mungkin kurang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat dengan efisien.

### **3.2 Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan**

#### **a. Faktor pendukung**

Peningkatan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar ditunjang dengan adanya pemanfaatan teknologi secara optimal. Dengan adanya aplikasi M-Paspor yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi telah menjadi alat utama dalam mempercepat proses permohonan paspor, mulai dari pendaftaran, unggah dokumen, hingga pembayaran secara daring. Berdasarkan hasil analisis bahwa aplikasi ini berjalan cukup optimal. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar juga aktif dalam mempublikasikan edukasi layanan digital melalui media sosial untuk memberikan informasi secara luas bagi para pengguna layanan, baik WNI maupun WNA. Selain itu, sarana dan prasarana penunjang seperti penyediaan minuman gratis di ruang tunggu, tempat bermain anak, dan ruangan khusus ibu menyusui juga

menjadi faktor pendukung dalam melakukan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Hal tersebut dapat menambah kenyamanan para pengguna layanan dalam melakukan permohonan paspor.

#### **b. Faktor penghambat**

Meski demikian, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar masih menghadapi beberapa hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor. Salah satunya adanya lonjakan pemohon secara musiman, terutama menjelang liburan panjang atau tahun baru. Berdasarkan analisis bahwa hal tersebut sering menyebabkan ketidakterediaan antrian online yang didapat oleh beberapa pemohon

Selain itu, kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan paspor. Pemohon dalam generasi lanjut usia atau yang tidak familiar dengan teknologi sering kali melakukan kesalahan pengisian data, kegagalan unggah dokumen, dan kesulitan dalam verifikasi online membuat mereka harus tetap melakukan verifikasi secara manual dengan datang langsung ke kantor, sehingga membebani petugas dan memperpanjang antrean layanan.

Keramahan dan empati dari para petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar juga sering kali dikeluhkan oleh pemohon paspor. Beberapa pemohon merasa bahwa petugas imigrasi judes dan ketus dalam memberikan pelayanan sehingga mereka merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima.

#### **4. Kesimpulan**

1. Dari penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dalam pelayanan paspor maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dapat dikatakan baik, namun masih terdapat kekurangan yang akan dijelaskan sebagai berikut:
  - a. *Tangibles* atau ketampakan fisik sudah cukup baik. Fasilitas fisik dan sarana dan prasarana pendukung seperti ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta penggunaan teknologi seperti aplikasi M-Paspor telah meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. Penampilan petugas yang rapi dan menarik juga menjadi elemen penting yang menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.
  - b. *reliability* atau kehandalan dari petugas dalam melaksanakan tugas secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur. Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menunjukkan profesionalisme yang tinggi dalam melayani masyarakat, dengan memberikan hasil kerja yang teliti dan konsisten. Pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan sesuai dengan standar prosedur yang dijanjikan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi.
  - c. *Responsiveness* atau Ketanggapan telah menunjukkan kesigapan dan perhatian dalam merespons permintaan maupun keluhan dari masyarakat, Petugas dianggap responsive dalam memberikan informasi dan bantuan yang dibutuhkan oleh pemohon paspor. Hal tersebut mencerminkan adanya

kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan serta komitmen untuk memberikan layanan yang cepat dan solutif.

- d. *Assurance* atau Jaminan diukur melalui pengetahuan, kredibilitas, dan sikap profesional petugas dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar telah memastikan transparansi biaya serta waktu layanan yang sesuai dengan ketentuan, sehingga meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap layanan yang diberikan, Kesopanan dan kemampuan komunikasi petugas juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik.
  - e. *Empathy* atau empati masih kurang baik. Meskipun sikap ramah dan kesediaan membantu dari petugas sudah mulai tampak, dimensi empati masih perlu ditingkatkan. Beberapa masyarakat merasa pelayanan belum sepenuhnya menunjukkan perhatian yang personal atau pemahaman mendalam terhadap kebutuhan khusus pengguna layanan. Oleh karena itu, meskipun telah ada upaya dalam memberikan sikap baik dan pelayanan ramah, peningkatan dalam tanggung jawab serta keseriusan petugas terhadap kebutuhan individu masih menjadi catatan penting untuk perbaikan layanan ke depan
2. Peningkatan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar didukung oleh pemanfaatan teknologi secara optimal, khususnya melalui penggunaan aplikasi M-Paspor yang mempermudah proses permohonan paspor secara daring, Edukasi layanan digital melalui media sosial juga memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat. Di samping itu, kenyamanan pengguna layanan turut ditunjang oleh fasilitas fisik yang baik seperti ruang tunggu yang nyaman, penyediaan minuman, area bermain anak, dan ruang menyusui yang menunjukkan komitmen pelayanan ramah keluarga. Namun demikian, peningkatan kualitas layanan masih dihadapkan pada beberapa hambatan seperti lonjakan musiman pemohon yang menyebabkan keterbatasan slot antrean *online*. Selain itu, rendahnya literasi digital pada sebagian pemohon, terutama kelompok lanjut usia, menyulitkan proses pengisian data dan verifikasi online, sehingga menambah beban pelayanan langsung di kantor. Di sisi lain, sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan tidak empatik oleh sebagian pemohon juga menjadi catatan penting yang perlu segera dibenahi guna mendukung kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian.

## 5. Saran

### 1. Peningkatan Empati dan Sikap Petugas

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada seluruh petugas, khususnya yang bertugas di lini pelayanan untuk meningkatkan kualitas komunikasi, keramahan, dan empati terhadap masyarakat. Pelayanan yang humanis dan penuh perhatian akan menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pemohon serta meningkatkan citra lembaga secara keseluruhan.

### 2. Penguatan Literasi Digital Masyarakat

Mengingat masih rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama pemohon lansia atau yang belum terbiasa menggunakan teknologi, perlu dilakukan

edukasi dan sosialisasi secara intensif mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor. Hal ini dapat dilakukan melalui video tutorial, infografis sederhana di media sosial, serta pendampingan langsung di lokasi pelayanan bagi pemohon yang membutuhkan bantuan

### 3. Optimalisasi Manajemen Antrean dan SDM Saat Lonjakan Pemohon

Untuk mengatasi lonjakan pemohon pada waktu-waktu tertentu, disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mengembangkan sistem manajemen antrean yang lebih fleksibel, seperti penambahan kuota dinamis berdasarkan kebutuhan, serta pengaturan jadwal kerja petugas secara bergiliran agar pelayanan tetap optimal tanpa mengurangi kualitas.

### 4. Evaluasi Rutin Terhadap Kinerja Pelayanan

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sebaiknya melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan dengan melibatkan umpan balik dari pemohon. Survei kepuasan masyarakat, kotak saran, dan forum layanan publik dapat menjadi sarana untuk mengidentifikasi kelemahan dan memperbaiki sistem secara berkelanjutan

## Referensi

Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=o5YZCgAAQBAJ>

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.

Putri, Y., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>

Rukmana, M., Arifin, R., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Convenience Goods Pada Konsumen Swalayan Kud Pakis. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 8(3), 73–89. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)

Yansah, riyan afri, Hartono, B., & Hariyono, M. B. (2014). Analisis kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan sop ayam Pak Min Klaten di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 23(1 SE-Articles), 30–34. <https://jiip.ub.ac.id/index.php/jiip/article/view/141>