

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MAKASSAR**



Oleh:

**MUH. FAHRUL RAHMAN**

Nomor Induk Mahasiswa: 105611121220

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S. AP)



Disusun dan Diajukan Oleh:

MUH. FAHRUL RAHMAN

Nomor Stambuk: 105611121220

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di  
Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Muh. Fahrul Rahman

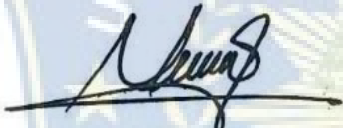
Nomor Induk Mahasiswa : 105611121220

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



**Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP**




**Nur Khaerah., S.IP., M.IP**

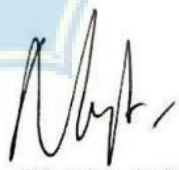
Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727



**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM: 991742

## HALAMAN PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0227/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu 21 Februari 2024.

Mengetahui,

Dekan

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730 727

  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 999 797

Tim Penguji:

1. Abdul Kadir Adys, SH., MM
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.SI
3. Dr. Haerana, S.Sos., M. Pd
4. Nur Khaerah, S.IP., M.IP

(  )  
(  )  
(  )  
(  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muh. Fahrul Rahman

Nomor Induk Mahasiswa : 105611121220

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 21 Februari 2024

Yang Menyatakan



Muh. Fahrul Rahman

## ABSTRAK

**Muh. Fahrul Rahman, Nurbiah Tahir, Nur Khaerah. 2024. Efektivitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas tersebut. Dengan memfokuskan pada pertanyaan penelitian utama, yakni (1) Bagaimana efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar? dan (2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada efektivitas pelayanan pengurusan paspor?. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dengan aparatur pelayanan paspor di Kantor Imigrasi dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu, data sekunder juga dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dokumentasi yang terkait dengan kebijakan pelayanan publik dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Makassar, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan tersebut. Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan layanan publik di bidang keimigrasian, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam undang-undang dan kebijakan yang berlaku. Penelitian ini akan dilakukan selama kurang lebih 2 bulan setelah seminar proposal, dengan lokasi penelitian yang ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur dalam kebijakan nasional, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik di bidang keimigrasian.

**Kata Kunci : Efektivitas pelayanan, Pelayanan paspor, Kantor imigrasi.**



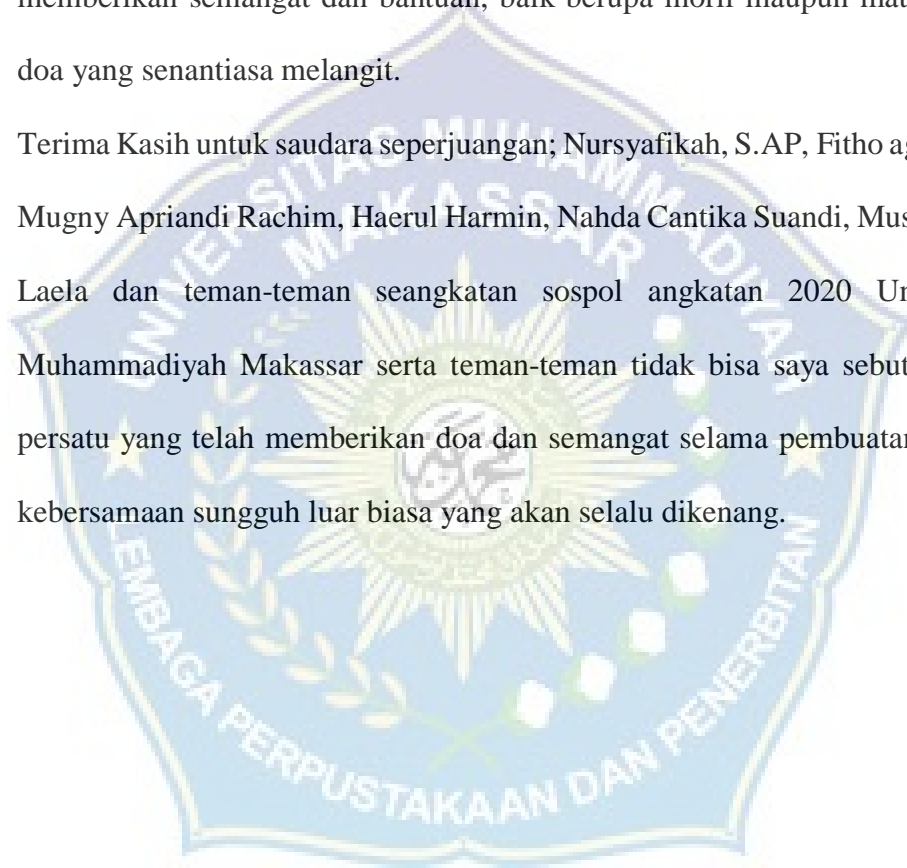
## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Pembimbing I dan Ibu Nur Khaerah, S.IP., M.IP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ayahanda Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibunda Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan saya selama berada di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

6. Kepada Kepala Kantor seluruh Pegawai, staff-staff dan jajaran Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar yang sangat membantu dalam memberi data sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
7. Terima Kasih untuk kedua orang tua bapak Abd. Rahman dan ibu Nur Aisyah serta saudara kandung saya Alm. Muh. Fauzan Rahman yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik berupa moril maupun materil serta doa yang senantiasa melangit.
8. Terima Kasih untuk saudara seperjuangan; Nursyafikah, S.AP, Fitho agusriady, Mugny Apriandi Rachim, Haerul Harmin, Nahda Cantika Suandi, Musyarifatul Laela dan teman-teman seangkatan sospol angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Makassar serta teman-teman tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan semangat selama pembuatan skripsi, kebersamaan sungguh luar biasa yang akan selalu dikenang.





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Teori Dan Konsep .....	11
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan.....	25
D. Kerangka Pikir.....	26
E. Fokus Penelitian .....	27
F. Deskripsi Fokus.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	31
A. Waktu dan Lokasi.....	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	31
C. Sumber Data .....	32
D. Informan .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Keabsahan Data.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	38
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38

B. Hasil Penelitian .....	51
C. Pembahasan Penelitian.....	94
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan.....	111
B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung .....	114
C. Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>L</b> .....	121
<b>A</b> .....	121
<b>M</b> .....	121
<b>P</b> .....	121
<b>I</b> .....	121
<b>R</b> .....	121
<b>A</b> .....	121
<b>N</b> .....	121



## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
3.1 Informa Penelitian.....	31
4.1 Luas Wilayah Perkecamatan di Kota Makassar.....	37



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir.....	26
4.1 Peta letak geografis Kota Makassar.....	38
4.2 Sistem Pelayan paspor terpadu.....	44
4.3 Struktur organisasi Imigrasi.....	45
4.4 SOP Imigrasi.....	45
4.5 Rapat rutin evaluasi imigrasi.....	57
4.6 Pelayanan Paspor saat jam kerja.....	58
4.7 Rekapitulasi penerbitan paspor periode 1-31 Desember 2023.....	60
4.8 Aplikasi M- Paspor .....	61
4.9 Pelayanan setelah melakukan antrian elektronik.....	62
4.10 Loker pelayanan Kantor Imigrasi.....	63
4.11 Beranda Aplikasi M-Paspor.....	65
4.12 Pemantauan secara berkala prosedur layanan dengan perubahan regulasi.....	66
4.13 Web yang eror.....	68
4.14 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.....	69
4.15 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar .....	71
4.16 Rapat pengembangan dan arahan dari pusat.....	72
4.17 Beranda bagian pengajuan di Aplikasi M-Paspor .....	74
4.18 Survei kepuasan masyarakat .....	76
4.19 Metode pengukur kualitas pelayanan.....	77
4.20 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.....	78
4.21 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.....	79
4.22 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.....	80
4.23 Beranda Aplikasi M-Paspor.....	81
4.24 Aplikasi Nyidakim.....	83
4.25 Aplikasi Nyidakim.....	83

4.26 Antrian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.....	84
4.27 Fasilitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.....	86
4.28 Ruang wawancara dan pemeriksaan dokumen Adiministrasi.....	87
4.29 Data pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.....	89
4.30 Web eror Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.....	90
4.31 Web Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.....	92
4.32 Web Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.....	93



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena dalam perbaikan layanan publik di Indonesia condong “melangkah di tempat sedangkan keterlibatannya sangat luas meliputi hal dalam kehidupan politik, ekonomi serta sosial budaya dan lain lain. Dalam kehidupan politik, cacatnya pelayanan publik berimplikasi sangat buruk terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik dari perspektif sosial budaya yang buruk menyebabkan ketidaknyamanan psikologi masyarakat yang ditunjukkan oleh berkurangnya rasa hormat di kalangan masyarakat, munculnya rasa curiga meningkatnya kecenderungan eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menyebabkan masyarakat baik tidak peduli terhadap pemerintah dan satu sama lain sebagai akibatnya. yang terlihat sangat buruk melalui berbagai kerusuhan dan aksi anarkis di berbagai tempat daerah. Dengan demikian, masyarakat lebih cenderung mengambil jalan pintas yang mengarah ke arah yang tidak menguntungkan dengan berbagai tindakan yang tidak logis dan rentan terhadap pelanggaran hukum. Sedangkan dalam hal ekonomi, peningkatan pelayanan publik akan memiliki kemampuan untuk meningkatkan iklim investasi, yang sangat penting bagi negara untuk segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Pelayanan publik yang buruk di Indonesia sering menjadi faktor yang dominan berdampak pada



penurunan investasi yang menyebabkan pemecatan hubungan profesional (Mahsyar, 2011). Serangkaian tindakan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara dikenal sebagai pelayanan public (Dwiyanto & Press, 2018).

Para ahli memiliki pandangan yang berbeda tentang pelayanan publik. Berikut ini adalah beberapa definisi yang diberikan oleh para ahli tersebut :

Secara ringkas, "pelayanan publik" didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya baik secara langsung maupun secara tidak langsung misalnya melalui pembiayaan penyediaan layanan) *service* yang disediakan oleh perusahaan swasta (Amirul Mustofa et al., 2019). Sedangkan menurut Mahmudi dalam (Nurfitriani, 2022), Pelayanan publik terdiri dari segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan publik dan memenuhi peraturan perundang-undangan.

Mengingat pendapat di atas, menunjukkan bahwa layanan publik adalah jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Selain itu, undang-undang atau regulasi yang berlaku harus mengacu dan mendukung pelayanan publik agar dapat menjadi acuan dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh pihak non-pemerintah, seperti swasta atau masyarakat, selain oleh pemerintah. Namun, hal ini tidak membantah betapa pentingnya peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Efektivitas merujuk pada tingkat pencapaian yang dihasilkan oleh individu atau entitas organisasi melalui metode tertentu, sejalan dengan sasaran yang ingin dicapai. Secara lebih simpel, semakin banyak rencana yang berhasil direalisasikan, semakin tinggi tingkat efektivitas suatu kegiatan dianggap. Efektivitas mengacu pada dua aspek penting, yakni secara teoritis dan praktis. Ini mengindikasikan adanya analisis yang komprehensif dan mendalam terhadap efisiensi serta manfaat yang berkaitan dengan perolehan input terkait produktivitas. Efektivitas merujuk pada situasi yang berdampak kuat terhadap sesuatu, termasuk efek yang berkesan, efisiensi, kesuksesan dalam usaha, tindakan, atau situasi yang relevan. Dalam menjalankan berbagai kegiatan manusia, dorongan menjadi hal yang sangat penting. Dorongan ini dapat berasal dari berbagai peristiwa, pengalaman, arahan dalam kehidupan, dan elemen lainnya.

Kantor Wilayah (Kanwil) Imigrasi Kelas I Kota Makassar merupakan salah satu dari kantor wilayah Imigrasi di Indonesia yang saat ini telah mengadopsi sistem antrean pembuatan paspor secara daring. Dengan demikian, para pemohon diminta untuk mendapatkan nomor antrean melalui platform online sebelum mengunjungi kantor Imigrasi. Aplikasi daring yang telah dikembangkan oleh pihak Imigrasi memungkinkan masyarakat untuk menentukan sendiri waktu kunjungan mereka tanpa harus menunggu berjam-jam di antrean. Fungsi dari aplikasi antrean online ini adalah untuk menghindari terjadinya penumpukan pemohon di kantor Imigrasi. Selama ini, banyak warga yang datang langsung dengan membawa berkas dan menunggu giliran untuk mendapatkan nomor

antrean. Dalam konteks ini, inovasi merupakan hasil dari pemahaman yang lebih baik (*knowing*) dibandingkan hanya melakukan (*doing*).

Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Makassar selaku lembaga Lembaga kenegaraan yang bertanggung jawab atas layanan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah meningkatkan prosedur pelayanan untuk menjadi lebih mudah dan aman bagi masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana baru telah ditambahkan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat, seperti penambahan loket untuk mengurangi antrian orang yang mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor. Oleh karena itu, fungsi pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sangat penting untuk memastikan bahwa lalu lintas orang baik dalam negeri maupun luar negeri berjalan lancar. Dengan kata lain, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar berfungsi sebagai pintu gerbang untuk orang keluar dan masuk dari wilayah Negara Republik Indonesia. mengingat peran yang sangat penting yang dimainkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memulai sistem yang menawarkan inovasi baru dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Sistem ini bertujuan untuk mempercepat proses pembuatan pasport dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik serta meningkatkan keamanan proses pembuatan SPRI. Tetapi berdasarkan Observasi awal menunjukkan bahwa setelah melakukan pengisian formulir online di Aplikasi M- Paspor masyarakat juga sangat awam terkait aplikasi M- Paspor akan tetapi permasalahan tidak sampai

disitu saja masyarakat juga susah mengakses web Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar yang sering eror.

Berdasarkan gambaran latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Kota Makassar?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pada ke efektivitas pelayan pengurusan paspor?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Secara umum hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis dan manfaat teoritis diantaranya:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan pengetahuan Ilmu Administrasi khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara.

##### **2. Kegunaan praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai sarana informasi awal bagi peneliti yang hendak meneliti di bidang pelayanan publik yang sama maupun bagi para perencana serta merupakan informasi bagi para turis dan TKI.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Wibowo, 2014)	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIN) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang.	Hasil penelitian yang diperoleh yaitu efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang adalah 71,14% dari yang diharapkan atau dapat dikatakan baik karena mencapai angka diatas 70%.



2.	(Wahid, 2017)	Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar.	Bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan serta penanganan terhadap kerusakan dana penembahan data bila ada yang kurang. Melihat banyaknya keluhan dari masyarakat petugas juga mempersiapkan <i>sms centre</i> khusus untuk pengaduan masyarakat apabila ada keluhan terhadap pelayanan sehingga petugas dengan segera memperbaiki agar masyarakat kedepanya lebih puas dalam menerima layanan.
3.	(Magdalena et al., 2014)	Analisi Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dengan Menggunakan Metode Service Qaulity.	Hasil perhitungan rata-rata servqual score terbobot pada Gap 5 didapatkan hasil sebesar -0,082. Terdapat 14 atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif yang terjadi pada Gap 5. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 1 terdapat 8 atribut pelayanan. Hal tersebut karena pihak manajemen yang tidak mengetahui ekspektasi pemohon. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 2 terdapat 1 atribut pelayanan. Hal

			<p>tersebut karena spesifikasi kualitas jasa yang tidak memenuhi ekspektasi pemohon. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 3 terdapat 5 atribut. Hal tersebut karena penyampaian jasa tidak sesuai dengan ekspektasi pemohon. Terdapat 4 atribut pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan yaitu ketepatan waktu pembuatan paspor, kemudahan pembuatan paspor, keramahan dan kesopanan karyawan dan kesesuaian biaya. Dari 4 atribut pelayanan, seluruhnya memiliki hasil <i>negative (-)</i>. Ketidakpuasan pemohon secara keseluruhan berasal dari semua strata pendidikan baik itu SD, SMP, SMA, Sarjana dan lainnya (D1,D2,D3,S2,S3) sehingga dalam memberikan usulan perbaikan dapat langsung diberikan secara keseluruhan tidak perlu pengecualian untuk salah satu strata saja. Untuk usulan</p>
--	--	--	--

			peningkatan kualitas pelayanan diberikan untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan janji pelayanan.
--	--	--	--

- a. Pada judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIN) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang.” yang ditulis oleh (Wibowo, 2014). Terdapat persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada fokus efektivitas pelayanan pembuatan paspor, namun terdapat perbedaan yaitu peneliti terdahulu menggunakan Sistem pelayanan.
- b. Pada judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar.” yang ditulis oleh (WAHID, 2017). Terdapat persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada fokus pelayanan pembuatan paspor, namun terdapat perbedaan yaitu peneliti terdahulu meneliti tentang Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor, sedangkan peneliti akan meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.
- c. Pada judul “Analisi Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dengan Menggunakan Metode *Service Qaulity*.”

yang ditulis oleh (Magdalena et al., 2014). Terdapat persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada fokus pelayanan pembuatan paspor, namun terdapat perbedaan yaitu peneliti terdahulu meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor, sedangkan peneliti akan meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

## **B. Teori Dan Konsep**

### **1. Prosedur Pengurusan Paspor**

Prosedur pengurusan paspor telah diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Pasal 11 dijelaskan mekanisme pembuatan paspor biasa sebagai berikut :

- a. Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan, pada tahap ini berkas para pemohon paspor di cek sesuai dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak imigrasi, yaitu :
  - 1) Kartu Tanda Penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
  - 2) Kartu Keluarga;
  - 3) Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah (SD/ SMP/ SMA) atau surat baptis;
  - 4) Surat kewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing;
  - 5) Surat Penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan

- 6) Paspur biasa lama bagi yang telah memiliki Paspur biasa.
- b. Pembayaran biaya paspor, pemohon melakukan pembayaran biaya paspor biasa pada bank persepsi atau melalui fasilitas pembayaran perbankan.
- c. Pengambilan foto dan sidik jari;
- d. Wawancara, wawancara dalam penerbitan paspor yaitu berupa tentang pertanyaan pihak imigrasi kepada pemohon tentang tujuan pembuatan paspor.
- e. Verifikasi, pada tahap ini pihak imigrasi meninjau ulang tentang keabsahan data pemohon untuk penerbitan paspor
- f. Adjudikasi dalam penerbitan paspor.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang dijalankan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik mencakup layanan kepada masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa. Dalam konteks Hukum Administrasi Negara, pelayanan publik diartikan sebagai semua tindakan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, lembaga pemerintah, dan badan hukum, serta sebagai pelaksanaan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

### a. Pengertian pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan

dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mahmudi dalam (Hutahayan, 2019) Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan aturan hukum yang berlaku.

Menurut Sinambela dalam (Jhony Fredy Hahury, 2022) Pelayanan publik merupakan upaya dari penyelenggara negara untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Negara, yang ada berkat partisipasi masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Intinya, pemerintah sebagai bagian dari negara harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan Definisi pelayanan publik menurut Roth mengacu pada layanan yang tersedia bagi masyarakat, entah secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sementara itu, Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan yang dimiliki oleh publik. Warga



negara mengharapkan pelayanan publik untuk disediakan dengan jujur, tepat waktu, dan bisa dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan bisa dipertanggungjawabkan ini menghasilkan kepercayaan dari publik. Untuk mencapai pemerintahan yang baik, diperlukan etika dalam pelayanan publik sebagai fondasi, sementara kepercayaan publik menjadi dasar yang mendasarinya (Fitriasuri, 2022).

#### b. Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

##### 1) Pelayanan Administratif

Jenis layanan ini melibatkan unit pelayanan yang melakukan aktivitas seperti pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan tugas administratif lainnya yang pada akhirnya menghasilkan berbagai jenis dokumen. Beberapa contoh dokumen tersebut meliputi sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan sejenisnya. Sebagai contoh konkret dari jenis layanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

## 2) Pelayanan Barang

Jenis layanan ini melibatkan unit pelayanan dalam menyediakan atau memproses bahan fisik, termasuk distribusi dan penyimpanannya, kepada konsumen individu atau kelompok dalam satu sistem tertentu. Seluruh rangkaian kegiatan ini menghasilkan produk akhir dalam bentuk benda fisik atau entitas yang dianggap sebagai benda fisik, memberikan nilai tambah secara langsung kepada penerima layanan. Contoh-contoh dari jenis layanan ini mencakup pemberian layanan listrik, penyediaan air, serta layanan telepon.

## 3) Pelayanan Jasa

Jenis layanan ini melibatkan unit pelayanan dalam menyediakan fasilitas fisik dan infrastruktur beserta dukungan yang mendukungnya. Operasinya dilakukan sesuai dengan sistem operasional yang telah ditetapkan, menghasilkan jasa yang memberikan manfaat langsung bagi penerima layanan dan umumnya habis digunakan dalam periode waktu tertentu.

## 4) Pelayanan Regulatif

Jenis layanan ini melibatkan pelaksanaan hukuman dan kepatuhan terhadap peraturan hukum serta kebijakan publik yang mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat.

### c. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithami, Parasuraman & Berry dalam (Hardiyansyah, 2018), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Kemudahan dalam proses pelayanan
  - c) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - d) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan  
Petugas memberikan jaminan
  - b) Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

### **3. Efektivitas Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Istilah "efektif" berasal dari bahasa Inggris dan mengandung arti "berhasil," merujuk pada pencapaian yang baik dan berhasil dalam suatu tindakan. Definisi efektivitas melibatkan beragam faktor baik internal maupun eksternal organisasi, dan meliputi hubungan antara hasil yang dihasilkan dengan

tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas melibatkan kemampuan untuk memilih dan mencapai tujuan atau target yang sesuai, dan berhasil melakukannya. Dalam konteks ini, efektivitas fokus pada kaitan antara hasil yang telah dicapai atau output nyata dengan tujuan yang telah diusulkan dalam rencana atau yang diharapkan. Tingkat efektivitas suatu organisasi dapat diukur berdasarkan sejauh mana hasilnya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

a. Pengertian Efektivitas

Agar lebih memahami apa itu efektivitas, maka kita dapat merujuk pada pendapat ahli berikut ini:

Menurut Ravianto dalam (Sari, 2022), Definisi efektivitas menggambarkan seberapa baik hasil pekerjaan yang dihasilkan, sejauh mana individu menghasilkan output yang sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, jika suatu tugas dapat diselesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal waktu, biaya, dan kualitas, maka dapat disebut sebagai efektif.

Menurut Gibson dalam (Sari, 2022), Pengertian efektivitas merujuk pada evaluasi yang dilakukan terkait dengan pencapaian prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin mendekati prestasi yang dihasilkan dengan prestasi yang diharapkan (standar), semakin tinggi penilaian efektivitas bagi mereka.

Menurut Saksono dalam (Sari, 2022), Pengertian efektivitas merujuk pada sejauh mana hubungan yang erat antara hasil yang dicapai (output)

dengan hasil yang diinginkan (output yang diharapkan) dari sejumlah masukan (input) dalam lingkup perusahaan atau individu.

Menurut Siagian dalam (Sari, 2022), Pengertian efektivitas adalah kemampuan dalam menggunakan fasilitas, infrastruktur, serta sumber daya yang telah ditentukan dalam jumlah tertentu untuk menghasilkan sejumlah produk atau layanan dari aktivitas yang dijalankan oleh individu atau organisasi.

Menurut Schemerhon dalam (Sari, 2022), Arti efektivitas adalah mencapai sasaran keluaran (output) yang akan diukur dengan membandingkan antara output yang dianggarkan atau yang seharusnya terjadi (OA) dengan output yang benar-benar terjadi atau terealisasi (OS). Jika output anggaran lebih besar daripada output yang sebenarnya, maka akan dianggap sebagai efektif.

#### b. Jenis jenis Efektivitas

Efektivitas dibagi menjadi tiga level sebagaimana yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnely dalam (Purwanti, 2022). Ketiga level tersebut meliputi:

##### 1) Efektivitas pada Tingkat Individu

Efektivitas pada tingkat individu berdasarkan perspektif individu tersebut, yang menekankan pada hasil kinerja yang diberikan oleh karyawan atau anggota organisasi.

## 2) Efektivitas pada Tingkat Kelompok

Pendekatan ini mengakui bahwa pada kenyataannya, individu bekerja bersama dalam kelompok. Oleh karena itu, efektivitas kelompok dipahami sebagai hasil dari sumbangan yang diberikan oleh seluruh anggota kelompok.

## 3) Efektivitas pada Tingkat Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergi, organisasi mampu mencapai hasil kinerja yang lebih tinggi daripada total hasil kinerja masing-masing komponen bagian.

### c. Indikator Efektivitas

Efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan dengan akurat atau seleksi tujuan yang sesuai dari berbagai alternatif atau opsi yang ada, serta menentukan pilihan di antara beberapa opsi yang mungkin ada. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam konsep manajemen pendidikan, efektivitas diartikan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Keefektifan sebuah organisasi terjadi ketika tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut tercapai. Efektivitas dalam konteks ini mencakup pencapaian tujuan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Suatu organisasi dianggap efektif apabila mampu memenuhi kepuasan pelanggan, mencapai visi organisasi, memenuhi aspirasi, menghasilkan

keuntungan, mengembangkan sumber daya manusia, dan memberikan dampak positif pada masyarakat di luar organisasi. Walaupun tidak semua pegawai sepenuhnya memahami agenda optimalisasi, minimal mereka telah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing (Erdina & Hariani, 2017).

Untuk menjawab rumusan masalah pertama penulis menggunakan teori dari Richard dan Steers dalam (Masyita, 2019) Efektivitas pelayanan bisa diukur yaitu:

1. Kemampuan menyesuaikan diri

Kemampuan manusia memiliki keterbatasan dalam berbagai hal, sehingga hal ini mendorong manusia untuk bekerja sama dengan orang lain guna mencapai pemenuhan kebutuhannya. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Ricard Steers yang mengemukakan bahwa kolaborasi dalam mencapai tujuan merupakan faktor kunci keberhasilan suatu organisasi. Setiap individu yang tergabung dalam sebuah organisasi diharapkan dapat beradaptasi dengan baik terhadap rekan kerja dan tugas yang ada di lingkungan organisasi. Apabila kemampuan beradaptasi ini dapat terlaksana dengan baik, maka tujuan organisasi pun dapat tercapai dengan sukses.

2. Prestasi kerja

Prestasi merujuk pada pencapaian luar biasa yang dapat diakui dan diapresiasi. Orang-orang yang meraih prestasi umumnya telah memberikan upaya maksimal dalam bekerja. Keberhasilan dalam



tugas-tugas pekerjaan juga menjadi tolok ukur positif untuk perkembangan personal seseorang.

### 3. Kepuasan Kerja

Derajat kebahagiaan yang dirasakan oleh individu terkait dengan perannya atau pekerjaannya di dalam struktur organisasi. Tingkat kepuasan individu tersebut meliputi evaluasi terhadap imbalan yang dianggap pantas, dengan mempertimbangkan beragam faktor yang berkaitan dengan kondisi pekerjaan dan lingkungan organisasi tempat mereka beraktivitas.

Untuk menjawab rumusan masalah ke dua pada penelitian ini penulis mengemukakan teori menurut Siagian dalam (Masturi et al., 2021), Penelitian ini dapat mengevaluasi efektivitas pelayanan berdasarkan tiga faktor yang relevan, yaitu: Faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan.

#### 1. Faktor Waktu

Ketepatan waktu dan kecepatan dalam memberikan pelayanan adalah hal penting yang dilakukan oleh pemberi layanan. Namun, cara orang mengukur apakah pelayanan tersebut tepat atau cepat bisa berbeda antara satu orang dengan orang lain. Meskipun penilaian tiap individu bersifat subjektif, yang pasti adalah faktor waktu dapat digunakan sebagai indikator efektivitas kerja.

## 2. Faktor Kecermatan

Faktor ketelitian bisa dijadikan parameter untuk menilai sejauh mana efektivitas kerja sebuah organisasi yang memberikan layanan. Aspek ketelitian ini mencerminkan akurasi dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Ketika terdapat kesalahan yang sering terjadi dalam proses layanan, meskipun dilakukan dengan cepat, masyarakat mungkin akan memberikan penilaian yang kurang baik terhadap pemberi layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan diberikan dengan waktu singkat, jika tidak sesuai dengan harapan masyarakat, penilaian positif kemungkinan besar tidak akan diberikan.

## 3. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Faktor gaya pemberian layanan merupakan parameter tambahan yang sering digunakan untuk menilai efektivitas kerja. Gaya ini merujuk pada cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mungkin terjadi bahwa masyarakat merasa tidak cocok dengan gaya pemberian layanan yang digunakan oleh pemberi layanan, karena mungkin terlalu rumit atau tidak teratur dengan baik. Apabila membahas tentang kesesuaian, sebenarnya hal ini erat kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh individu yang terlibat.

Adapun indikator teori dari Gibson dalam (Wibowo, 2014), tentang Efektivitas Pelayanan yaitu :

a. Produktivitas

Kata ini merujuk pada perbandingan antara prestasi yang diperoleh dengan total sumber daya yang telah dimanfaatkan.

b. Efisiensi

Istilah ini menggambarkan penggunaan minimal sumber daya atau unit untuk menciptakan sebanyak mungkin output. Kemampuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan input akan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi, yang menjadi tujuan utama setiap organisasi, terlepas dari jenis kegiatan yang dijalankannya.

c. Fleksibilitas

Kata-kata ini merujuk pada kapasitas untuk merespons perubahan dalam lingkungan eksternal, baik oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, serta kemampuan organisasi itu sendiri untuk menyesuaikan praktik-praktik perencanaan, organisasi, pengarahannya, pengendalian, dan kebijakan guna menanggapi perubahan tersebut.

d. Keunggulan

Kemampuan untuk berkompetisi dalam menghadapi berbagai perubahan yang terjadi.

e. Pengembangan

Pengembangan berawal sebagai respons terhadap kebutuhan yang ada. Tujuan keseluruhan dari pengembangan adalah

meningkatkan responsivitas manusiawi, efektivitas, dan kemampuan adaptasi diri secara lebih baik.

f. Kepuasan

Kepuasan pelanggan melibatkan perbandingan antara sejauh mana tingkat kepentingan mereka terpenuhi dengan kinerja atau hasil yang mereka rasakan.

**C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan**

Faktor pendukung mengacu pada kondisi, sumber daya, atau elemen-elemen yang memberikan kontribusi positif dalam mencapai tujuan atau kesuksesan suatu aktivitas, proyek, atau usaha. Ini meliputi berbagai aspek seperti sumber daya manusia yang terlatih dengan baik, teknologi yang canggih, dukungan keuangan yang memadai, regulasi yang mendukung, dan lingkungan kerja yang kondusif. Faktor-faktor pendukung ini membantu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas hasil akhir dari suatu aktivitas atau usaha.

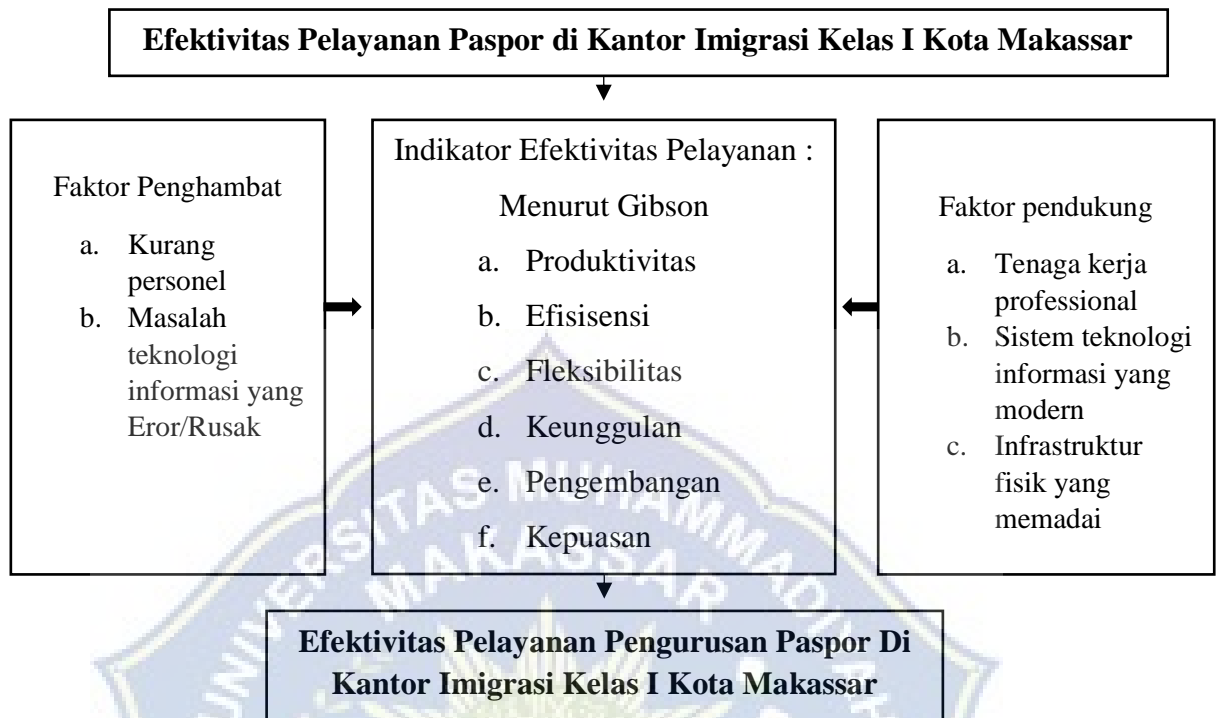
Sedangkan faktor penghambat mengacu pada segala sesuatu yang mencegah atau menghambat pencapaian tujuan atau kesuksesan suatu aktivitas, proyek, atau usaha. Ini termasuk berbagai hal seperti sumber daya yang terbatas, kurangnya dukungan atau koordinasi, regulasi yang membatasi, teknologi yang ketinggalan zaman atau tidak efisien, konflik kepentingan, dan faktor lingkungan yang tidak mendukung. Faktor-faktor penghambat ini dapat melambatkan atau menghambat kemajuan, serta mengurangi efektivitas dan kualitas hasil akhir dari suatu kegiatan atau usaha.

Adapun faktor pendukung yang dikemukakan oleh (Fitzsimmons, 2010) Mengakui bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, bersama dengan penerapan teknologi informasi, dapat mendukung efektivitas pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yang dikemukakan oleh (Lovelock et al., 2004) Menyadari bahwa pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia, bersama dengan adopsi teknologi informasi, dapat menjadi penyokong efektivitas dalam pelayanan.

#### **D. Kerangka Pikir**

Pusat perhatian masyarakat umum selalu tertuju pada layanan paspor yang disediakan oleh kantor imigrasi di Kota Makassar. Ini dikarenakan adanya tuntutan untuk memberikan layanan yang berkualitas guna memastikan kepuasan seluruh masyarakat. “Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar”. Layanan dilakukan dengan membandingkan persepsi pelanggan mengenai layanan yang mereka terima dengan harapan atau keinginan mereka. Jika efektivitas melebihi harapan, maka efektivitas dianggap baik. Namun, jika kualitas efektivitas tidak memenuhi harapan, maka efektivitas dianggap kurang baik. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai kualitas layanan paspor di kantor Imigrasi Kota Makassar. Peneliti menggunakan teori yang telah oleh Gibson dalam (Wibowo, 2014), penelitian ini dapat mengevaluasi efektivitas pelayanan berdasarkan indikator-indikator berikut.

### Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

#### E. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini yaitu menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi “Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Kelas I di Kantor Imigrasi Kota Makassar” dalam proses pengurusan paspor serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas layanan. Adapun fokus dari penelitian ini yaitu :

1. Efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Kota Makassar.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pada efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Kota Makassar.

## **F. Deskripsi Fokus**

Untuk menyamakan persepsi antara penulis dengan pembaca, berikut deksripsi fokus sebagai berikut:

### **1. Produktivitas**

Produktivitas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada efektivitas pelaksanaan tugas dan layanan di kantor tersebut. Ini mencakup seberapa baik kantor imigrasi mampu memproses berbagai layanan terkait keimigrasian dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal.

### **2. Efisiensi**

Efisiensi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada kemampuan kantor tersebut untuk mengelola sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya guna mencapai tujuan-tujuan operasional dan pelayanan dengan biaya dan waktu yang minimal, tetapi tetap menjaga kualitas dan standar yang ditetapkan. Efisiensi melibatkan optimalisasi penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, waktu, peralatan, dan anggaran untuk mencapai hasil yang diinginkan.

### **3. Fleksibilitas**

Fleksibilitas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada kemampuan kantor tersebut untuk menyesuaikan diri dan merespons berbagai perubahan, tantangan, atau kebutuhan yang mungkin timbul dalam lingkungan operasionalnya.

#### 4. Keunggulan

Keunggulan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar merujuk pada aspek-aspek atau faktor-faktor yang membuat kantor tersebut unggul dalam penyediaan layanan keimigrasian dan pelaksanaan tugas-tugas administratifnya.

#### 5. Pengembangan

Pengembangan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar merujuk pada upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas, keterampilan, proses, dan layanan yang ada dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang lebih baik. Ini melibatkan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja kantor imigrasi, menghadapi perubahan, dan memenuhi tuntutan yang terus berkembang dalam konteks keimigrasian.

#### 6. Kepuasan

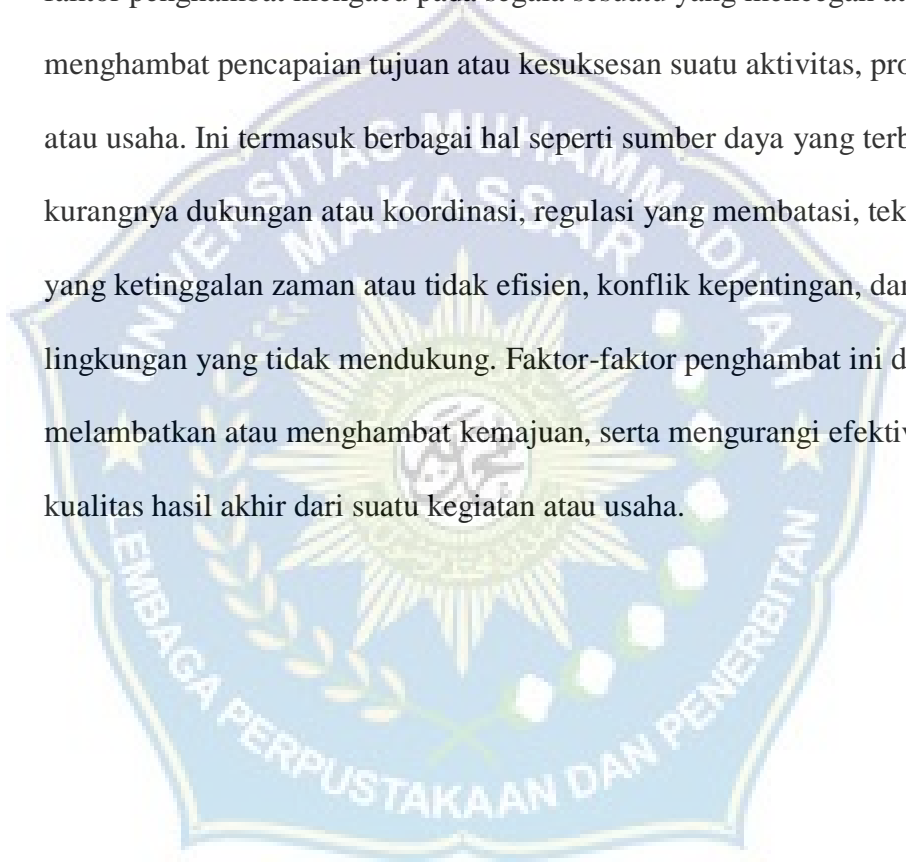
Kepuasan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada tingkat kepuasan dan kepuasan pemohon layanan, masyarakat umum, dan pemangku kepentingan lainnya terhadap layanan, proses, dan interaksi yang diberikan oleh kantor tersebut. Ini adalah refleksi dari sejauh mana kantor imigrasi berhasil memenuhi harapan, kebutuhan, dan persyaratan pemohon

#### 7. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar mengacu pada kondisi, sumber daya, atau elemen-elemen yang memberikan kontribusi positif dalam mencapai tujuan atau kesuksesan suatu aktivitas,



proyek, atau usaha. Ini meliputi berbagai aspek seperti sumber daya manusia yang terlatih dengan baik, teknologi yang canggih, dukungan keuangan yang memadai, regulasi yang mendukung, dan lingkungan kerja yang kondusif. Faktor-faktor pendukung ini membantu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas hasil akhir dari suatu aktivitas atau usaha. Sedangkan faktor penghambat mengacu pada segala sesuatu yang mencegah atau menghambat pencapaian tujuan atau kesuksesan suatu aktivitas, proyek, atau usaha. Ini termasuk berbagai hal seperti sumber daya yang terbatas, kurangnya dukungan atau koordinasi, regulasi yang membatasi, teknologi yang ketinggalan zaman atau tidak efisien, konflik kepentingan, dan faktor lingkungan yang tidak mendukung. Faktor-faktor penghambat ini dapat melambatkan atau menghambat kemajuan, serta mengurangi efektivitas dan kualitas hasil akhir dari suatu kegiatan atau usaha.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi**

Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan. Adapun lokasi penelitian sesuai dengan judul yang ditetapkan, penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi kelas I Kota Makassar. Dipilihnya lokasi ini karena penulis ingin mengetahui efektif atau tidaknya pelayanan pengurusan passport di kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif “Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar”. Penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2013), metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alami sehingga dapat memperoleh gambaran yang lengkap dari permasalahan yang di rumuskan dengan menfokuskan pada proses dan pencarian makna dibalik fenomena yang muncul dalam penelitian, dengan harapan agar informasi yang dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, alamiah dan apa adanya.

Tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif, penelitian ini dilakukan berdasarkan teknik pengumpulan data menggunakan lembar wawancara.

### C. Sumber Data

Sumber data merupakan segala hal yang dapat memberikan informasi tentang data yang dikaji. Berdasarkan sumbernya, data dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data ini dibuat oleh peneliti untuk tujuan tertentu dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau dari lokasi objek penelitian dan dilakukan dengan wawancara yang ditujukan kepada aparaturnya pelayanan paspor pada instansi yang terkait akan permasalahan yang akan diteliti, dan masyarakat sebagai pihak yang merasakan langsung akan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

#### 2. Data Sekunder

Data ini merupakan informasi yang digunakan untuk mendukung data primer, diambil dari data yang sudah ada sebelumnya, dan dibentuk menjadi kumpulan informasi dalam berbagai bentuk dokumen, laporan dan informasi tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder mencakup:

- a. Studi kepustakaan Ini melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber seperti buku ilmiah, jurnal, dan tulisan ilmiah yang terkait dengan topik penelitian.

- b. Dokumentasi data juga dapat dikumpulkan melalui penggunaan catatan-catatan yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

#### D. Informan

Menurut Sugiono dalam (Yusuf, 2016). Metode pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dari sumber data dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang terkait dengan kasus penelitian dan tujuan peneliti Informan merupakan sumber data dalam penelitian ini yang didasarkan pada prinsip bahwa informan memiliki pemahaman mendalam terhadap permasalahan, memiliki data relevan, dan memberikan informasi yang akurat.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian
1.	Kepala Urusan Kepegawaiaan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar Rostati, S.Sos.,M.H
2.	Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar Iwan, Se.
3.	Masyarakat Pengguna Layanan Paspor

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Merangkai alat pengumpul informasi adalah tahapan yang sangat krusial dalam proses penelitian. Namun, mengakumulasi data memiliki peran yang lebih

utama guna mencapai hasil yang relevan dengan maksudnya. Dalam penyusunan skripsi ini, strategi atau metode untuk mengumpulkan data yang diterapkan melibatkan dokumentasi, observasi, dan wawancara

### 1. Observasi

Teknik observasi merupakan teknik menghimpun data di mana peneliti mengamati fenomena yang menjadi fokus secara langsung. Fungsi observasi adalah menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak bisa diperoleh melalui wawancara. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan ketika diperlukan pemeriksaan langsung terhadap efisiensi layanan pengurusan paspor di kantor imigrasi kota Makassar.

### 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk keperluan penelitian melalui dialog langsung antara peneliti dan responden, dengan menggunakan panduan wawancara sebagai alat bantu.

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merujuk pada penggunaan dokumen tertulis sebagai sumber data. Teknik ini memanfaatkan informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti buku-buku dan dokumen terkait objek penelitian. Tujuan dari penggunaan metode ini adalah untuk mendapatkan data yang konkret dan jelas mengenai efisiensi pelayanan pengurusan paspor di kantor imigrasi kota Makassar.

## **F. Teknik Analisis Data**

Proses analisis data kualitatif berhubungan dengan informasi dalam bentuk kata atau frasa yang timbul dari subjek penelitian, serta terkait dengan peristiwa yang mengitar sebuah objek penelitian (Semiawan, 2010).

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif. Adapun langkah-langkah dalam proses analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Data yang terkumpul dari lapangan memiliki jumlah yang signifikan maka dari itu, langkah awal yang diambil oleh peneliti adalah merangkum, memilih dengan cermat dan menitikberatkan pada aspek yang relevan. Peneliti juga berupaya untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul serta menyusun data secara terstruktur agar dapat menghasilkan kesimpulan yang terkait dengan objek penelitian. Tujuannya adalah untuk mempermudah proses pengumpulan data berikutnya.

### **2. Penyajian Data**

Peneliti melakukan penyajian data dengan cara membandingkan dan menghubungkan semua data yang telah dikumpulkan, termasuk data primer dan sekunder. Data disajikan melalui narasi singkat yang menjelaskan hubungan yang terdapat dalam setiap kategori, serta melampirkan data dalam bentuk bagan atau grafik untuk memberikan gambaran yang lebih jelas.

### 3. Pengambilan Kesimpulan

Pada langkah ini, penulis memperoleh kesimpulan yang masih bersifat tentative dan dapat berubah seiring dengan munculnya bukti kuat dan mendukung yang akan digunakan dalam tahap berikutnya.

### G. Keabsahan Data

Teknik pengabsahan data adalah langkah untuk memastikan bahwa semua yang diamati dan diselidiki oleh peneliti sesuai dan relevan dengan kejadian yang sebenarnya terjadi. Dalam rangka mencapai tingkat keabsahan data, peneliti juga menggunakan teknik triangulasi yang membantu mendukung validitas penelitian kualitatif. Sebagai sebuah pendekatan metodologis dalam penelitian kualitatif, peneliti perlu memahami konsep teknik triangulasi. Tujuan dari penggunaan triangulasi adalah untuk memperkuat aspek teoritis, metodologis, serta interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi juga dapat diartikan sebagai upaya untuk memverifikasi data melalui penggunaan berbagai sumber, pendekatan, dan periode waktu yang berbeda (Mekarisce, 2020).

#### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah upaya mencari data atau informasi dari narasumber serta mempergunakan beberapa informan tambahan guna membandingkan validitas dari informasi yang diberikan oleh narasumber utama.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan mendapatkan data dan informasi melalui verifikasi menggunakan sumber yang sama namun dengan pendekatan teknik yang berbeda. Pendekatan yang berbeda ini terkait dengan etika administratif untuk memastikan keakuratan data.

## 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu adalah pendekatan yang digunakan untuk memvalidasi data dengan memeriksa melalui berbagai metode dan lokasi yang berbeda. Karena proses dan perilaku manusia dapat mengalami perubahan dari waktu ke waktu, maka diperlukan pengamatan yang dilakukan tidak hanya sekali melainkan dalam interval waktu yang berbeda pula.





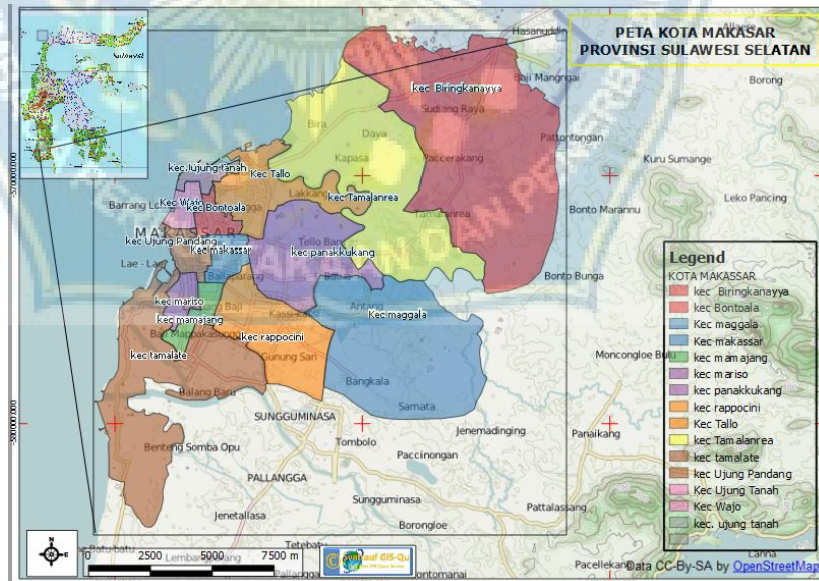
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografis Kota Makassar

Kota Makassar terletak di bagian selatan Sulawesi Selatan, berada di pesisir Pantai Barat dengan koordinat geografis  $119^{\circ}, 18', 27", 97"$  Bujur Timur dan  $5^{\circ}, 8', 6", 19"$  Lintang Selatan. Ketinggian rata-rata kota ini mencapai 8 meter di atas permukaan laut dan berada pada ketinggian 0 hingga 25 meter di atas permukaan air laut (mdpl). Makassar menghadap Selat Makassar, berbatasan dengan Selat Makassar di sebelah barat, Kabupaten Pangkajene Kepulauan di utara, Kabupaten Maros di timur dan Kabupaten Gowa di selatan.



Gambar 4.1 Peta Letak Geografis Kota Makassar  
Sumber : Blogspot.com. 2017

Menurut data BPS Makassar tahun 2022, populasi Kota Makassar mencapai 1.432.189 jiwa. Dari jumlah tersebut, 713.362 jiwa adalah laki-laki, sedangkan 718.827 jiwa adalah perempuan. Secara administratif, Kota Makassar terbagi menjadi 15 kecamatan yang mencakup 153 kelurahan. Dari ke-15 kecamatan tersebut, tujuh di antaranya berbatasan langsung dengan pantai. Keenam kecamatan tersebut adalah Kecamatan Tamalate, Kecamatan Mariso, Kecamatan Wajo, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Tallo, Kecamatan Tamalanrea dan Kecamatan Biringkanaya. Dibawah ini adalah informasi mengenai luas wilayah Kota Makassar sebesar 175,77 km<sup>2</sup>, berikut adalah luas wilayah masing-masing kecamatan:

Tabel 4.1 Luas Wilayah Per-Kecamatan di Kota Makassar

No.	Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )
1.	Tamalanrea	31,84 km <sup>2</sup>
2.	Biringkanaya	48,22 km <sup>2</sup>
3.	Manggala	24,14 km <sup>2</sup>
4.	Panakkukang	17,05 km <sup>2</sup>
5.	Tallo	5,83 km <sup>2</sup>
6.	Ujung Tanah	5,94 km <sup>2</sup>
7.	Bontoala	2,10 km <sup>2</sup>
8.	Wajo	1,99 km <sup>2</sup>
9.	Ujung Pandang	2,63 km <sup>2</sup>
10.	Makassar	2,52 km <sup>2</sup>
11.	Rappocini	9,23 km <sup>2</sup>
12.	Tamalate	20,21 km <sup>2</sup>

13.	Mamajang	2,25 km <sup>2</sup>
14.	Mariso	1,82 km <sup>2</sup>

Sumber: Badan Pusat Statistik. 2024

## 2. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Berdasarkan Undang-Undang yang mengatur penyelenggaraan keimigrasian di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Undang-Undang tersebut memberikan dasar hukum bagi penyelenggaraan keimigrasian termasuk pembentukan, fungsi dan tugas Kantor Imigrasi. Undang-Undang Keimigrasian tersebut mengatur mengenai perizinan, pengawasan, deportasi, dan hal-hal terkait dengan masalah keimigrasian di Indonesia.

Kantor Imigrasi adalah lembaga atau unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertugas melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Tugas utama Kantor Imigrasi antara lain terkait dengan pengawasan dan pelayanan terkait keimigrasian, termasuk pemantauan dan pengawasan terhadap orang asing yang berada di wilayah Indonesia.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar didirikan pada tahun 1984 oleh pemerintah Belanda. Awalnya bernama Kantor Imigrasi Daerah (Kandin) di JL. Tentara Pelajar, namun berubah menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi (Kanditjen) pada tahun 1976 dan kemudian menjadi Kantor Imigrasi pada tahun 1980. Pada 19 Mei 2005, Kantor ini pindah ke JL. Perintis Kemerdekaan Km.13

Daya Makassar dan diresmikan oleh Menteri Hukum dan HAM RI yaitu bapak Hamid Awaluddin pada 23 Agustus 2005. Kantor Imigrasi memiliki tanggung jawab dan peran yang penting dalam sistem keimigrasian suatu negara. Berikut adalah tanggung jawab dan peran umum Kantor Imigrasi:

#### 1. Pemeriksaan Keimigrasian

Melakukan pemeriksaan terhadap dokumen perjalanan dan visa orang asing yang masuk ke wilayah negara tersebut. Pemeriksaan ini melibatkan penilaian keabsahan dokumen, tujuan kunjungan, dan kepatuhan terhadap peraturan keimigrasian.

#### 2. Pemberian Visa dan Izin Tinggal

Memberikan visa dan izin tinggal kepada orang asing sesuai dengan kategori dan ketentuan yang berlaku. Ini melibatkan proses pemberian izin sesuai dengan tujuan kunjungan, seperti wisata, studi, atau pekerjaan.

#### 3. Pengawasan Terhadap Orang Asing

Melakukan pengawasan terhadap aktivitas orang asing yang berada di wilayah negara tersebut. Ini mencakup pemantauan terhadap status visa, perpanjangan izin tinggal, dan kepatuhan terhadap peraturan keimigrasian.

#### 4. Penindakan Hukum

Menindaklanjuti pelanggaran terhadap peraturan keimigrasian dan melaksanakan tindakan hukum yang diperlukan, termasuk deportasi atau pengusiran bagi mereka yang melanggar aturan.

#### 5. Pendataan dan Pelaporan

Melakukan pendataan terhadap orang asing yang masuk dan berada di wilayah negara tersebut. Kantor Imigrasi juga bertanggung jawab untuk menyusun laporan terkait dengan data keimigrasian dan aktivitas yang relevan.

#### 6. Kerjasama Internasional

Berpartisipasi dalam kerjasama dengan instansi keimigrasian dari negara lain untuk memfasilitasi perjalanan lintas batas dan pertukaran informasi terkait dengan keimigrasian.

#### 7. Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan publik terkait dengan keimigrasian kepada masyarakat, baik yang berencana bepergian ke luar negeri maupun yang menerima kunjungan dari orang asing.

#### 8. Pengelolaan Data dan Teknologi

Mengelola data keimigrasian dan menggunakan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan, pendataan, dan pengawasan. Tanggung jawab dan peran Kantor Imigrasi dapat bervariasi antar negara sesuai dengan regulasi keimigrasian yang berlaku.

Berdasarkan program yang diusulkan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar yang terpilih untuk menjalankan pembangunan selama masa jabatan, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar telah merumuskan sebuah visi

”Masyarakat memperoleh kepastian pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian”

Dari visi tersebut, kemudian dijabarkan menjadi 4 misi, yaitu:

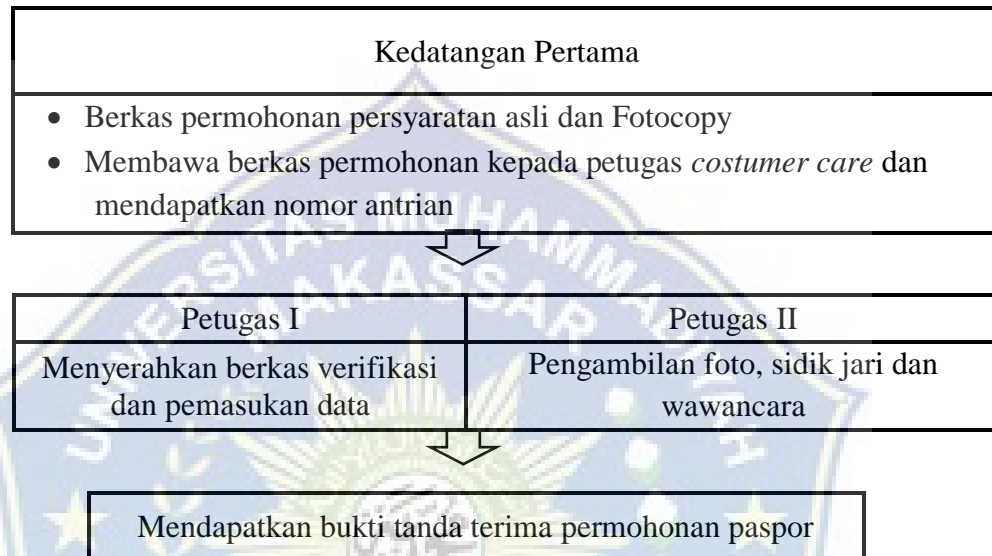
1. Memperkuat penegakan hukum keimigrasian yang adil dan akurat
2. Mendukung terciptanya keamanan negara yang stabil
3. Meningkatkan pelayanan keimigrasian yang prima
4. Mendukung pembangunan kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan.

### **3. Sistem Pelayanan Paspor**

Sistem pelayanan di kantor imigrasi umumnya mencakup berbagai proses yang berkaitan dengan keimigrasian, mulai dari pelayanan pengurusan paspor, visa, izin tinggal dan sebagainya. Hal ini melibatkan berbagai layanan publik, pendaftaran secara online serta teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Keseluruhan sistem ini dirancang untuk memastikan pengelolaan keimigrasian yang aman, teratur, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berikut adalah garis besar sistem pelayanan untuk paspor terpadu di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar:

↓

**SISTEM PELAYANAN PASPOR TERPADU**

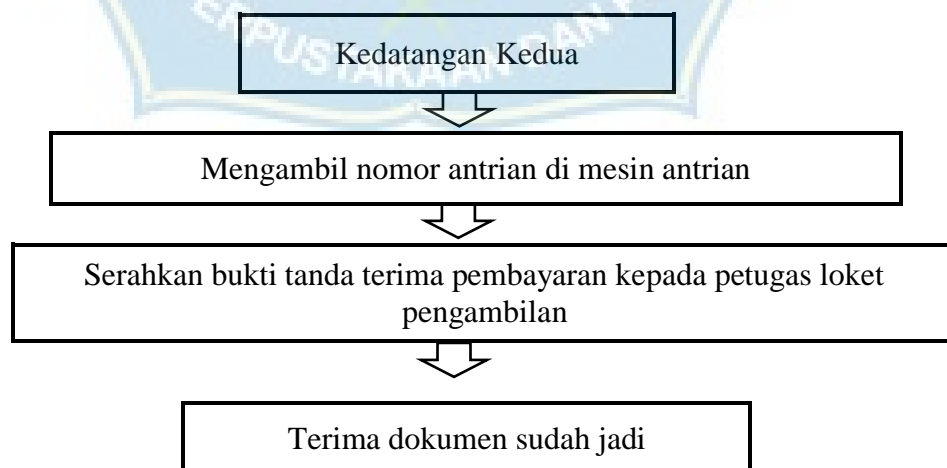


Gambar 4.2 Sistem pelayanan paspor terpadu

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. 2024

Setelah melakukan pembayaran pada ATM atau pada meja pelayanan *teller*

Bank Negara Indonesia (BNI)



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. 2024



#### 4. Struktur Organisasi

Adapun daftar susunan struktur Organisasi yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, sebagai berikut:



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, 2024

#### 5. Tugas Pokok dan Uraian Tugas Jabatan

Menurut Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar terstruktur sebagai berikut:



## 1. Sub Bagian Tata Usaha

Melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara dan rumah tangga. Adapun beberapa pembagian urusan khusus pada Sub Bagian Tata Usaha, yaitu:

- a. Urusan Kepegawaian, melakukan penyiapan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal.
- b. Urusan Keuangan, melakukan penyiapan pengelolaan urusan keuangan, penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan.
- c. Urusan Umum, melakukan penyiapan pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga.

Berikut adalah beberapa fungsi dari Sub Bagian Tata Usaha adalah:

- a. Penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan dan pengendalian internal;
- c. Pengelolaan urusan keuangan dan barang milik negara.
- d. Pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, dan rumah tangga.

## 2. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian. Adapun beberapa pembagian urusan khusus pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, yaitu:

- a. Sub Seksi Pelayanan, melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan paspor, surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing dan pas lintas batas.
- b. Sub Seksi Pemeriksaan Keimigrasian, melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian, pemberian tanda masuk dan tanda keluar, penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar terhadap setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia berdasarkan peraturan perundang undangan.

Berikut adalah beberapa fungsi dari Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian:

- a. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang lalu lintas keimigrasian
- b. Pelayanan paspor
- c. Pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing.
- d. Pelayanan pas lintas batas
- e. Pemeriksaan dokumen keimigrasian
- f. Pemberian tanda masuk dan tanda keluar
- g. Penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar

### 3. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian

Melakukan pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian. Adapun beberapa pembagian urusan khusus pada Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian, yaitu:

- a. Sub Seksi Izin Tinggal Keimigrasian, melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan izin tinggal dan izin masuk kembali
- b. Sub Seksi Status Keimigrasian, melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan, penelaahan dan penyelesaian alih status keimigrasian, penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian, pelayanan surat keterangan keimigrasian, dan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.

Berikut adalah beberapa fungsi dari Sub Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian:

- a. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang izin tinggal dan status keimigrasian.
- b. Pelayanan izin tinggal
- c. Pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian
- d. Pelayanan izin masuk kembali
- e. Penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan keimigrasian

- f. Pelayanan surat keterangan keimigrasian
  - g. Pelayanan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.
4. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Melakukan pemanfaatan, pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian. Adapun beberapa pembagian urusan khusus pada Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, yaitu:

- a. Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian, melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian.
- b. Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama antar instansi.

Berikut adalah beberapa fungsi dari Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian:

- a. Penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian
- b. Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian
- c. Pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian

- d. Penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian
  - e. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama antar instansi.
5. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

Melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan keimigrasian. Adapun beberapa pembagian urusan khusus Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian, yaitu:

- a. Sub Seksi Intelijen Keimigrasian, melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan keimigrasian, kerja sama intelijen keimigrasian, penyelidikan intelijen keimigrasian, penyajian informasi produk intelijen, pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian.
- b. Sub Seksi Penindakan Keimigrasian, Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang penyidikan tindak pidana keimigrasian, tindakan administratif keimigrasian, dan pemulangan orang asing.

Berikut adalah beberapa fungsi dari Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian:

- a. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian
- b. Pelaksanaan kerja sama intelijen dan pengawasan keimigrasian
- c. Pelaksanaan dan pengoordinasian penyelidikan intelijen keimigrasian;

- d. Penyajian informasi produk intelijen
- e. Pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian
- f. Penyidikan tindak pidana keimigrasian
- g. Pelaksanaan tindakan administratif keimigrasian
- h. Pelaksanaan pemulangan orang asing.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Efektivitas pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Kota Makassar**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 11 prinsip pelayanan publik, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Prinsip-prinsip ini dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi, seperti dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Di kantor imigrasi kelas I Kota Makassar, pelayanan

kepada masyarakat dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan tersebut bersifat prima, berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsif, akuntabel dan profesional. Setiap pegawai di kantor tersebut memiliki tanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengukur kualitas layanan publik, terdapat berbagai alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator, yang dapat dipandang dari berbagai sudut. Ketepatan dalam menjalankan tugas, efisiensi dalam penggunaan tenaga, waktu, dan biaya dianggap sebagai faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan. Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka dapat dianggap memuaskan namun, jika kenyataannya kurang memuaskan, pelayanan tersebut dianggap tidak bermutu.

Kualitas pelayanan publik dapat mencapai tingkat yang optimal apabila pihak penyelenggara selalu mengarahkan orientasinya kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus menjadi fokus utama dalam setiap penyelenggaraan pelayanan, mengingat mereka memiliki peran sentral dalam menerima pelayanan tersebut. Hak mereka untuk mendapatkan pelayanan terbaik harus senantiasa diakui dan diwujudkan. Dalam konteks ini, penting untuk mencatat bahwa efektivitas suatu pekerjaan dapat diukur melalui tingkat pencapaian tujuan fungsional dan operasional. Pencapaian tujuan ini menjadi indikator seberapa baik suatu pekerjaan dilaksanakan, dan keterlibatan pelanggan sebagai

penerima pelayanan memegang peranan penting dalam menilai kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menentukan efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, beberapa teori indikator yang dikemukakan oleh Gibson dalam (Wibowo, 2014), yaitu : Produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Keunggulan, Pengembangan dan Kepuasan.

#### **a. Produktivitas**

Produktivitas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan layanan di kantor tersebut. Ini mencakup seberapa baik kantor imigrasi mampu memproses berbagai layanan terkait keimigrasian dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal.

Produktivitas memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan baik dalam konteks bisnis, organisasi maupun kehidupan pribadi. Produktivitas memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam konteks bisnis, organisasi maupun kehidupan pribadi. Organisasi yang produktif cenderung mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi. Peningkatan produktivitas dapat mencakup proses kerja yang lebih efisien, pengembangan inovasi dan peningkatan hasil produksi atau pelayanan.

Hasil wawancara Kepala Urusan Kepegawaiaan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.



”Saya menilai produktivitas di kantor ini, dari start suatu pekerjaan sampai hasil pekerjaan dengan memberikan arahan sesuai SOP yang ada, untuk menggunakan sumber daya yang optimal kami di kantor imigrasi mempunyai layanan paspor dan jenis-jenis pelayan paspor yang melibatkan berbagai proses dan tingkatan kecepatan pelayanan ” (Hasil wawancara Rs. Rabu, 24 januari 2024. Pukul 8.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Produktivitas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar melakukan sebuah suatu pekerjaan sampai dengan hasil pekerjaan sesuai SOP. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sangat penting untuk memastikan efisiensi, kualitas dan keamanan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut adalah potensi elemen SOP yang dapat diterapkan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar:



Gambar 4.4 SOP Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. 2024

Penerapan SOP yang baik dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar akan membantu menciptakan proses yang terstruktur, transparan dan efisien, sehingga memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Adapun informasi yang didapat dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar bahwa ada jenis-jenis pelayan paspor yaitu yang melibatkan berbagai proses dan tingkatan kecepatan pelayanan yaitu:

1) *Regular Service* (Layanan Biasa)

Proses ini biasanya memerlukan waktu yang lebih lama dan memiliki biaya pelayanan yang standar. Pemohon akan mengajukan permohonan dan kemudian menunggu proses verifikasi dan penerbitan paspor.

2) *Express Service* (Layanan Cepat)

Layanan ini memungkinkan pemohon mendapatkan paspor dengan waktu yang lebih singkat daripada layanan biasa. Namun, biaya layanan ekspres biasanya lebih tinggi.

3) *Super Express Service* (Layanan Super Cepat)

Jika tersedia, layanan ini memberikan prioritas tertinggi dan waktu penerbitan yang sangat cepat, namun biaya pelayanan akan lebih tinggi lagi.

#### 4) Layanan Antrian Prioritas

Beberapa kantor imigrasi mungkin menyediakan antrian khusus untuk pemohon dengan kebutuhan prioritas, seperti pekerja migran atau orang yang memiliki kebutuhan mendesak.

#### 5) Layanan Pembaharuan Paspor

Bagi mereka yang ingin memperbarui paspor yang sudah habis masa berlakunya, kantor imigrasi biasanya menyediakan proses khusus untuk pembaharuan.

Selanjutnya, berdasarkan Hasil wawancara Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar.

”Untuk hal ini kami dari pihak imigrasi melakukan evaluasi kinerja agar kami dari pihak imigrasi itu sendiri dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dengan cara kita melakukan evaluasi secara kelompok dimana kita rapat untuk 1 kali 1 minggu untuk mengevaluasi pegawai bagian pelayanan, serta untuk ke efisiensi dan ke efektivitasan dari pada pelayanan paspor ” (Hasil wawancara In. Rabu, 24 januari 2024. Pukul 9.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar meningkatkan kinerja, tim atau kelompok dengan secara rutin melakukan evaluasi pegawai bagian pelayanan dengan mengadakan rapat setiap satu kali seminggu agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Evaluasi ini bertujuan untuk memantau dan meningkatkan kinerja pegawai dalam bidang pelayanan.



Gambar 4.5 Rapat rutin Evaluasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

### **b. Efisiensi**

Efisiensi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada kemampuan kantor tersebut untuk mengelola sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya guna mencapai tujuan-tujuan operasional dan pelayanan dengan biaya dan waktu yang minimal, tetapi tetap menjaga kualitas dan standar yang ditetapkan. Efisiensi melibatkan optimalisasi penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, waktu, peralatan dan anggaran untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Hasil wawancara Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar.

“Untuk efisiensi kami mengelola sumber daya dan mengukur dengan waktu dan tentu telah diperkirakan oleh pihak imigrasi contohnya pihak imigrasi memberikan kuota pelayanan pengurusan paspor di pada jam 7.30 sampai jam 16.00 dan kami berharap bahwa pemohon yang datang telah dilayani semua dan itu semua sudah terukur dan ada satu hal lagi agar efisien kami mempunyai Aplikasi M. Paspor yang bertujuan agar

pelayanan dengan biaya dan waktu yang sedikit , tetapi menjaga kualitas dan standar yang ditetapkan oleh pihak imigrasi.” (Hasil wawancara In. Rabu, tanggal 24 Januari 2024. Pukul 9.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai efisiensi dimana pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menetapkan jam pelayanan pengurusan paspor dari jam 7.30 sampai jam 16.00 di mana aparatur pelayanan paspor ketika start untuk melakukan suatu pekerjaan langsung menanganinya dan pihak kantor imigrasi memberikan tugas masing-masing kepada aparatur pelayanan agar mengefisienkan waktu dalam pelayanan dan pemohon yang datang dapat dilayani semua sesuai kouta harian yang telah ditetapkan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

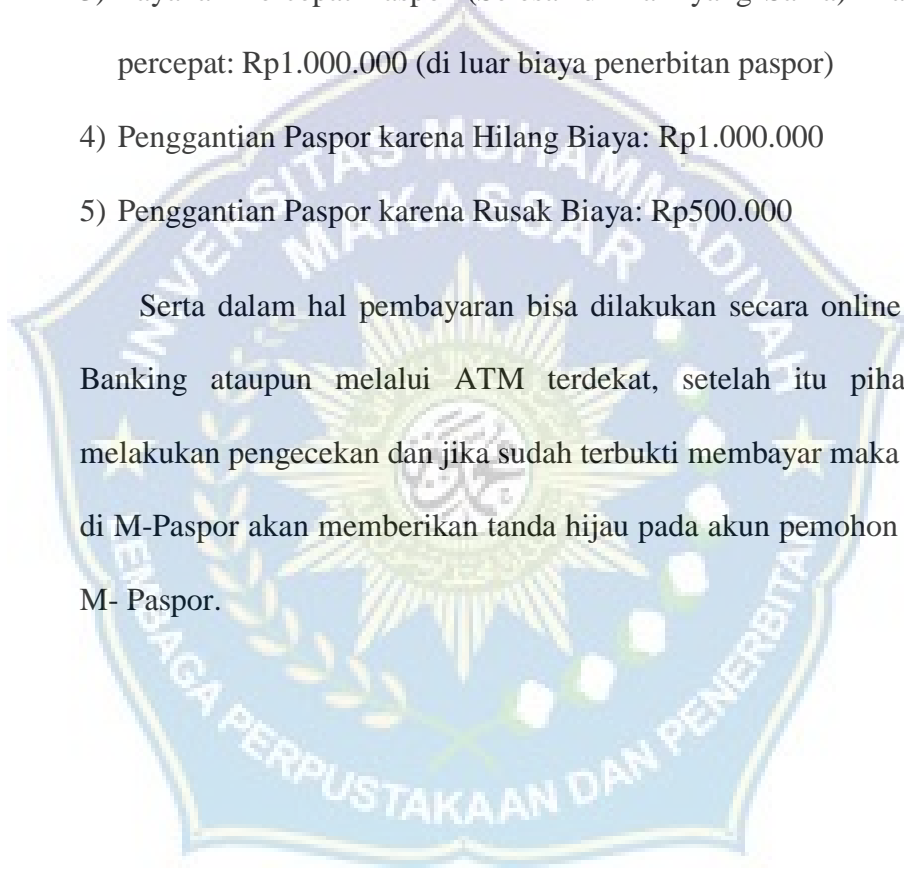


Gambar 4.6 Pelayanan Paspor Jam 7.30-16.00 2024  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Adapun perincian biaya untuk pembuatan atau perpanjangan paspor berdasarkan jenis paspor dan layanan tertentu:

- 1) Paspor Biasa (48 halaman) Biaya: Rp350.000
- 2) Paspor Elektronik atau *e-Passport* (48 halaman) Biaya: Rp650.000
- 3) Layanan Percepat Paspor (Selesai di Hari yang Sama) Biaya layanan percepat: Rp1.000.000 (di luar biaya penerbitan paspor)
- 4) Penggantian Paspor karena Hilang Biaya: Rp1.000.000
- 5) Penggantian Paspor karena Rusak Biaya: Rp500.000

Serta dalam hal pembayaran bisa dilakukan secara online seperti M-Banking ataupun melalui ATM terdekat, setelah itu pihak imigrasi melakukan pengecekan dan jika sudah terbukti membayar maka di Aplikasi di M-Paspor akan memberikan tanda hijau pada akun pemohon di Aplikasi M- Paspor.





REKAPITULASI PENERBITAN PASPOR  
PERIODE 1-31 DESEMBER 2023

**KANIM - PASPOR BIASA 48 HAL**

NO	JENIS PERMOHONAN	PERMOHONAN										JUMLAH
		DISETUJUI		DITOLAK								
		L	P	WWCR		ADJ KANIM		ADJ PUSAT		SISTEM		
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P			
1	Baru	1.174	1.814									2.988
2	Baru - Paspor TKI	35	11									46
3	Penggantian Habis Berlaku	753	1.024									1.777
4	Penggantian Halaman Penuh	-	3									3
5	Penggantian Karena Hilang	27	48									75
6	Penggantian Karena Hilang Bencana Alam	-	3									3
7	Penggantian Karena Rusak	6	13									19
8	Penggantian Karena Rusak Bencana Alam	1	-									1
<b>JUMLAH</b>		<b>1.996</b>	<b>2.916</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.912</b>

**KANIM - PASPOR ELEKTRONIK 48 HAL**

NO	JENIS PERMOHONAN	PERMOHONAN										JUMLAH
		DISETUJUI		DITOLAK								
		L	P	WWCR		ADJ KANIM		ADJ PUSAT		SISTEM		
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P			
1	Baru	124	176									300
2	Penggantian Habis Berlaku	401	415									816
3	Penggantian Halaman Penuh	5	10									15
4	Penggantian Karena Hilang	5	10									15
5	Penggantian Karena Rusak	1	3									4
<b>JUMLAH</b>		<b>536</b>	<b>614</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.150</b>

**KANIM - PASPOR BIASA 24 HAL**

NO	JENIS PERMOHONAN	PERMOHONAN										JUMLAH
		DISETUJUI		DITOLAK								
		L	P	WWCR		ADJ KANIM		ADJ PUSAT		SISTEM		
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P			
1	Baru	4	4									8
<b>JUMLAH</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

TOTAL KANIM 6.070  
TOTAL PENOLAKAN KANIM -  
TOTAL DISETUJUI KANIM 6.070

**ULP - PASPOR BIASA 48 HAL**

NO	JENIS PERMOHONAN	PERMOHONAN										JUMLAH
		DISETUJUI		DITOLAK								
		L	P	WWCR		ADJ KANIM		ADJ PUSAT		SISTEM		
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P			
1	Baru	572	850									1.422
2	Baru - Paspor TKI	11	7									18
3	Penggantian Habis Berlaku	409	645									1.054
4	Penggantian Halaman Penuh	-	1									1
<b>JUMLAH</b>		<b>992</b>	<b>1.503</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.495</b>

TOTAL ULP 2.495  
TOTAL PENOLAKAN ULP -  
TOTAL DISETUJUI ULP 2.495

Gambar 4.7 Rekapitulasi penerbitan paspor periode 1-31 Desember 2023  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024



Gambar 4.8 Aplikasi M- Paspor 2024  
Sumber: Aplikasi M- Paspor 2024

Selanjutnya, Berdasarkan hasil wawancara Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

“Sistem antrian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar dirancang dengan berbagai langkah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pengunjung. Terdapat penerapan teknologi antrian elektronik yang memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan nomor antrian secara online sebelum datang ke Kantor. Hal ini membantu mengurangi waktu tunggu dan mencegah penumpukan pengunjung di lokasi.”( Hasil wawancara Rs. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 8.00 Wita)



Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai efisiensi pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar telah menerapkan sistem antrian yang canggih dan terkini untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pengunjung. Dengan adanya penerapan teknologi antrian elektronik melalui aplikasi M- Paspur, pengelolaan kapasitas pelayanan yang baik, dan informasi yang jelas kepada pengunjung, kantor imigrasi berupaya mengurangi waktu tunggu, mencegah penumpukan pengunjung, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan ketertiban, kepatuhan terhadap prosedur, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka di kantor imigrasi.



Gambar 4.9 Pelayanan setelah melakukan antrian elektronik  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Selanjutnya, Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspur.

”Untuk Efisiensinya di sini masih kurang karena menurut saya kami masih lama menunggu meskipun sudah berbasis online seperti sekarang mungkin bisa di tambah pegawainya kah untuk buat loket pelayanan baru

kalau cuman 4 yang buka nah kouta juga misalnya 50 orang pasti agak lama”. (Hasil wawancara Jh. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai efisiensi pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar meskipun sistemnya sudah berbasis online, efisiensi di sini masih kurang karena masih terjadi waktu tunggu yang cukup lama. Sebagai saran, mungkin bisa dipertimbangkan untuk menambah jumlah pegawai atau membuka loket pelayanan baru, terutama jika hanya terdapat empat loket yang beroperasi saat ini. Dengan demikian, waktu tunggu dapat diminimalkan, terutama saat jumlah pelanggan mencapai kuota tertentu, misalnya 50 orang.



Gambar 4.10 Loket Pelayanan Kantor Imigrasi  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

### c. Fleksibilitas

Fleksibilitas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada kemampuan kantor tersebut untuk menyesuaikan diri dan merespons berbagai perubahan (pengantrian online), tantangan (pandemi covid-19), atau

kebutuhan (lonjakan pemohon) yang mungkin timbul dalam lingkungan operasionalnya.

Hasil wawancara Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar.

“Untuk menghindari kelonjakan pemohon yaitu adalah aplikasi M-Paspor dengan antri online ini kami bisa menghindari kelonjakan pemohon setiap harinya dengan adanya aplikasi ini kami harap bisa dapat efisien dan fleksibel” (Hasil wawancara In. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai fleksibilitas di mana pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar solusi kepada pemohon yaitu dengan mendaftar di aplikasi M- Paspor di mana aplikasi ini sangat fleksibel dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja oleh karena itu aplikasi itu juga dapat membantu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar untuk mengatasi kelonjakan pemohon paspor setiap harinya.

Serta dalam hal pembayaran bisa dilakukan keduanya yaitu secara online seperti M- Banking ataupun melalui ATM terdekat, setelah itu pihak imigrasi melakukan pengecekan dan jika sudah terbukti membayar maka di Aplikasi di M-Paspor akan memberikan tanda hijau pada akun pemohon di Aplikasi M- Paspor.



Gambar 4.11 Beranda Aplikasi M-Paspor

Sumber: Aplikasi M-Paspor..2024

Selanjutnya, Hasil wawancara Kepala Urusan Kepegawaiaan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

“Kantor imigrasi kelas 1 Kota Makassar telah mengadopsi pendekatan yang responsif terhadap perubahan kebijakan dan tuntutan layanan. Melalui komunikasi yang efektif dengan pihak terkait dan pemantauan secara berkala terhadap peraturan imigrasi yang baru, pihak kantor juga dapat cepat menyesuaikan prosedur layanan dengan perubahan regulasi” (Hasil wawancara Rs. Rabu, tanggal 24 Januari 2024. Pukul 8.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai fleksibilitas bahwa kantor imigrasi kelas 1 Kota Makassar telah berhasil mengimplementasikan pendekatan yang responsif terhadap perubahan kebijakan dan tuntutan layanan. Melalui komunikasi yang efektif, pemantauan peraturan terkini, dan penerapan sistem informasi yang terintegrasi, kantor ini mampu menyesuaikan prosedur layanan dengan cepat. Dengan demikian, kantor imigrasi ini memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam menyikapi perubahan lingkungan dan regulasi, sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.



Gambar 4.12 Pemantauan secara berkala prosedur layanan dengan perubahan regulasi  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Selanjutnya, Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

”Untuk kebutuhan hal ini mungkin saya bisa menyarankan mewakili masyarakat yang akan melakukan permohonan paspor, menurut saya

pihak imigrasi juga harus mengatur web nya agar bisa diakses semua masyarakat karna kami sebagai pemohon juga otomatis mencari informasi melalui web terlebih dahulu tetapi web nya terus bermasalah saya tidak tau kenapa padahal web nya ini sumber informasi selain daripada itu kami tidak tau harus kemana mencari informasi apalagi orang yang masih awam terhadap aplikasi M-Paspor ”. (Hasil wawancara Jh. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai fleksibilitas bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar perwakilan masyarakat yang akan mengajukan permohonan paspor, pemohon paspor menyarankan agar pihak imigrasi mengatur ulang situs web mereka agar dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat. Sebagai pemohon, kami secara otomatis mencari informasi terlebih dahulu melalui situs web mereka, namun seringkali mengalami masalah teknis. Ini menjadi sumber frustrasi karena sulitnya mencari informasi alternatif, terutama bagi orang yang masih awam terhadap aplikasi M-Paspor. Oleh karena itu, perbaikan dalam aksesibilitas dan ketersediaan informasi online sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pemohon dalam proses permohonan paspor.



**Not Found**

The requested URL was not found on this server.

Additionally, a 404 Not Found error was encountered while trying to use an ErrorDocument to handle the request.



Gambar 4.13 Web yang eror

Sumber: Makassar.imigrasi.go.id.2024

**d. Keunggulan**

Keunggulan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar merujuk pada aspek-aspek atau faktor-faktor yang membuat kantor tersebut unggul dalam penyediaan layanan keimigrasian dan pelaksanaan tugas-tugas administratifnya.

Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Keunggulan yang saya rasakan itu dari pelaksanaan tugas tenaga kerja yang professional tentang prosedur administrasi keimigrasiannya yang saya lalui tadi contohnya ada verifikasi dokumen, pemeriksaan

keamanan, dan pelayan informasinya”. (Hasil wawancara Au. Rabu 24 januari tahun 2024. Pukul Pukul 9.45 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Keunggulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar berhasil memberikan pengalaman yang baik dalam proses administrasi keimigrasian melalui pendekatan yang cermat dalam verifikasi dokumen, peningkatan keamanan, dan pelayanan informasi yang efisien. Keunggulan dalam aspek-aspek tersebut mencerminkan komitmen kantor untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.



Gambar 4.14 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024



Selanjutnya, Hasil wawancara Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

” Di Kantor Imigrasi Kota Makassar memiliki infrastruktur teknologi yang canggih, seperti sistem informasi keimigrasian layanan daring yang memudahkan pemohon untuk mengajukan dokumen secara elektronik dan keberadaan teknologi canggih yang dapat dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam pemrosesan dokumen.”  
(Hasil wawancara Rs. Rabu 24 Januari tahun 2024. Pukul 8.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Keunggulan Kantor Imigrasi Kota Makassar memiliki keunggulan dalam infrastruktur teknologi yang canggih. Dengan adanya sistem informasi keimigrasian berbasis daring, kantor ini mampu menyediakan layanan elektronik yang memudahkan pemohon dalam pengajuan dokumen. Keberadaan teknologi canggih ini tidak hanya memperkuat efisiensi dalam pemrosesan dokumen keimigrasian, tetapi juga memberikan kecepatan yang meningkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 4.15 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

#### e. Pengembangan

Pengembangan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar merujuk pada upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas, keterampilan, proses, dan layanan yang ada dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang lebih baik. Ini melibatkan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja kantor imigrasi, menghadapi perubahan, dan memenuhi tuntutan yang terus berkembang dalam konteks keimigrasian.

Hasil wawancara Kepala Urusan Kepegawaiaan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

“Kami akan mengikuti perkembangan dan arahan dari pusat terkait dengan sistem keimigrasian dari kementerian khususnya direktorat jendral

imigrasi dalam rangka mencapai tujuan yang baik” (Hasil wawancara Rs. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 8.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Pengembangan, dalam hal ini mungkin merujuk pada suatu lembaga atau entitas, berkomitmen untuk tetap mengikuti perkembangan dan arahan yang diberikan oleh pusat terkait dengan sistem keimigrasian. Pusat yang dimaksud merujuk pada Kementerian, terutama Direktorat Jenderal Imigrasi. Komitmen ini mencerminkan sikap responsif dan ketaatan terhadap kebijakan serta arahan yang dikeluarkan oleh otoritas pusat dalam mengelola dan mengembangkan sistem keimigrasian. Dengan demikian, entitas tersebut menunjukkan kesediaan untuk beradaptasi dengan perubahan dan memastikan kepatuhan terhadap pedoman yang ditetapkan oleh otoritas pusat.



Gambar 4.16 Rapat pengembangan dan arahan dari pusat  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Selanjutnya, Hasil wawancara Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar.

“Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Makassar menerapkan strategi pengembangan teknologi adalah salah satu bentuk tantangan yang ada untuk mengoptimalkan kinerja daripada kantor imigrasi. Salah satu langkah utamanya adalah penerapan sistem informasi terintegrasi yang mencakup proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pelaporan yaitu Aplikasi M- Paspor. Dengan demikian, pengunjung dan petugas dapat mengakses data secara lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan akurasi informasi.” (Hasil wawancara In. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Pengembangan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar menerapkan strategi pengembangan teknologi yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Melalui penerapan sistem informasi terintegrasi, pemanfaatan teknologi terkini, dan investasi dalam infrastruktur serta pelatihan pegawai, kantor ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan aman kepada pengunjung. Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Makassar menjadikan inovasi teknologi sebagai salah satu pilar utama dalam upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar 4.17 Beranda bagian pengajuan di Aplikasi M-Paspor  
 Sumber: Aplikasi M-Paspor..2024

#### f. Kepuasan

Kepuasan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada tingkat kepuasan dan kepuasan pemohon layanan, masyarakat umum, dan pemangku kepentingan lainnya terhadap layanan, proses, dan interaksi yang diberikan oleh kantor tersebut. Ini adalah refleksi dari sejauh mana kantor imigrasi berhasil memenuhi harapan, kebutuhan, dan persyaratan pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar.

“Kantor imigrasi kelas 1 Kota Makassar secara berkala melakukan survei kepuasan pengunjung sebagai metode utama untuk mengukur kualitas pelayanannya. Survei ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu tunggu, keramahan petugas, kejelasan prosedur, dan kepuasan secara keseluruhan. Hasil survei ini dianalisis secara seksama untuk mendapatkan wawasan tentang area yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengunjung inilah yang menjadi acuan, kantor imigrasi mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan yang konkret.” ( Hasil wawancara In. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Kepuasan adalah bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar memiliki pendekatan proaktif dalam mengukur kepuasan pengunjung sebagai indikator utama keunggulan pelayanannya. Melalui survei berkala, kantor ini mampu memahami persepsi dan kebutuhan pengunjung secara mendalam. Selanjutnya, hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan yang spesifik, baik dalam hal pelatihan pegawai, penyesuaian prosedur, atau penerapan teknologi baru serta komunikasi terbuka dengan masyarakat melalui publikasi hasil survei dan tindakan perbaikan menunjukkan transparansi dan komitmen kantor imigrasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.





Gambar 4.18 Survei kepuasan masyarakat  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Selanjutnya, hasil wawancara Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

”Setiap bulan ada survei dan tiap survei beda-beda ada survei kepuasan survei integritas, survei perubahan” ( Hasil wawancara Rs. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 8.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Kepuasan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar bahwa setiap bulan dilakukan survei dengan fokus yang berbeda-beda. Survei tersebut mencakup evaluasi kepuasan, penilaian integritas, dan pemantauan perubahan yang mungkin terjadi. Dengan pendekatan ini, entitas tersebut menunjukkan komitmen untuk secara rutin menilai berbagai aspek, termasuk kepuasan pengguna, keintegritasan

proses, dan perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Kesenambungan survei ini memberikan landasan bagi perbaikan berkelanjutan dan penyesuaian strategi berdasarkan umpan balik yang diterima dari survei bulanan tersebut.

SASARAN KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA KEGIATAN	TARGET
Meningkatnya kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi di Wilayah	1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keimigrasian di Wilayah	3,15 Indeks
	2. Indeks Kepuasan Internal di Wilayah	3,11 Indeks
	3. Indeks Pengamanan Keimigrasian di Wilayah	3,11 Indeks

Gambar 4.19 Metode Pengukur kualitas pelayanannya  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Selanjutnya, Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Layanan di kantor imigrasi ini sangat professional dan ramah dan juga saya puas terhadap fasilitas kantor imigrasi dimana kita bisa nyaman saat pengatrian paspor” ( Hasil wawancara bersama Aa. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.40 Wita )

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Kepuasan, Masyarakat pemohon paspor sangat puas terhadap kinerja pegawai serta fasilitas yang ada di kantor imigrasi khususnya kenyamanan saat pengtreaan paspor.





Gambar 4.20 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

## 2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pada efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Adapaun faktor pendukung dan Faktor penghambat berdasarkan hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar yaitu

### a. Faktor Pendukung

#### 1) Tenaga Kerja Profesional

Adanya staf yang terlatih dan profesional dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di kantor imigrasi.



Gambar 4.21 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Untuk lebih jelasnya di pertegas oleh kutipan wawancara berikut:

Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Keunggulan yang saya rasakan itu dari tenaga kerja yang professional tentang prosedur administrasi keimigrasiannya yang saya lalui tadi contohnya ada verifikasi dokumen, pemeriksaan keamanan, dan pelayan informasinya”. (Hasil wawancara Au. Rabu 24 januari tahun 2024. Pukul Pukul 9.45 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar berhasil memberikan pengalaman administrasi keimigrasian yang baik. Keberhasilan ini terwujud melalui pendekatan cermat dalam verifikasi dokumen, peningkatan keamanan, dan pelayanan

informasi efisien. Keunggulan dalam aspek-aspek tersebut mencerminkan komitmen kantor untuk memberikan layanan optimal kepada masyarakat.

Selanjutnya, Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Tenaga kerja di sini sangat baik, ramah, serta pelayanan juga sangat baik apalagi system antrianya itu sistematis.” (Hasil wawancara Jh. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)



Gambar 4.22 Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar bahwa tenaga kerja di tempat tersebut memiliki kualitas yang sangat baik. Mereka tidak hanya kompeten dalam tugas mereka tetapi juga ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga dinilai sangat baik, menunjukkan kesungguhan dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Sistem antrian yang

disebutkan sebagai sistematis menunjukkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan. Dengan demikian, secara keseluruhan, tempat tersebut memiliki aspek positif dalam hal kualitas tenaga kerja, ramah, pelayanan, dan sistem antrian yang terorganisir.

## 2) Sistem Teknologi Informasi yang Modern

Penggunaan teknologi informasi yang mutakhir dapat mempercepat proses pelayanan seperti Aplikasi M- Paspur, meminimalkan kesalahan, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon.



Gambar 4.23 Beranda Aplikasi M. Paspur  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Untuk lebih jelasnya di pertegas oleh kutipan wawancara berikut:

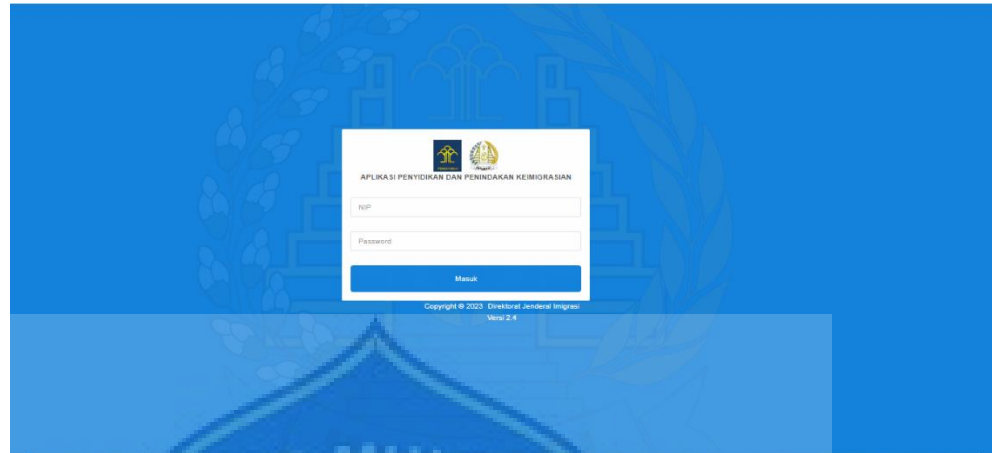
Hasil wawancara Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar.

“Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Makassar menerapkan strategi pengembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Salah satu langkah utamanya adalah penerapan sistem informasi terintegrasi yang mencakup proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pelaporan yaitu Aplikasi M- Paspor. Dengan demikian, pengunjung dan petugas dapat mengakses data secara lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan akurasi informasi.” (Hasil wawancara In. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.00 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengambil pendekatan progresif dengan menerapkan strategi pengembangan teknologi. Dengan sistem informasi terintegrasi, pemanfaatan teknologi terkini, serta investasi dalam infrastruktur dan pelatihan pegawai, kantor ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Inovasi teknologi dijadikan sebagai pilar utama dalam upaya memberikan pelayanan unggul dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mencerminkan komitmen untuk menjadi lebih cepat, akurat, dan aman bagi pengunjung.

Selanjutnya, hasil wawancara Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar.

“Untuk aplikasi lainnya itu kami mempunyai SIMKIN itu untuk pelayanan paspor dan izin tinggal dan Nyidakim untuk penggantian paspor rusak/hilang dan pelanggaran keimigrasian.” (Hasil wawancara In. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.00 Wita)



Gambar 4.24 Aplikasi Nyidakim  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024



Gambar 4.25 Aplikasi Nyidakim  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar bahwa terdapat dua aplikasi yang digunakan, yaitu SIMKIN dan Nyidakim, untuk mengakomodasi berbagai layanan di bidang imigrasi. SIMKIN digunakan untuk pelayanan paspor dan izin tinggal, sementara Nyidakim digunakan untuk penggantian paspor rusak/hilang



dan penanganan pelanggaran keimigrasian. Kehadiran aplikasi ini menunjukkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses administratif terkait imigrasi. Penggunaan teknologi aplikasi diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon dan membantu pengelolaan berbagai jenis layanan imigrasi.

### 3) Infrastruktur Fisik yang Memadai

Keberadaan fasilitas fisik yang baik, termasuk area antrean yang nyaman dan area tunggu, dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung.



Gambar 4.26 Antrian di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Untuk lebih jelasnya di pertegas oleh kutipan wawancara berikut:  
Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Layanan di kantor imigrasi ini sangat professional dan ramah dan juga saya puas terhadap fasilitas kantor imigrasi dimana kita bisa nyaman saat

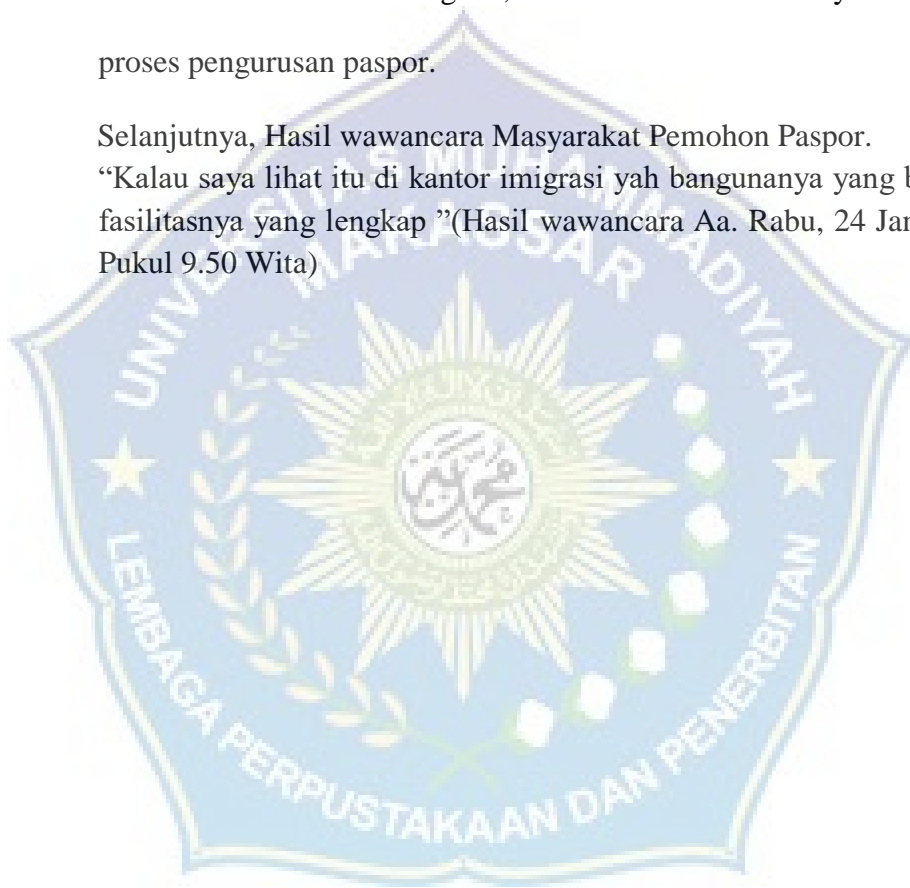


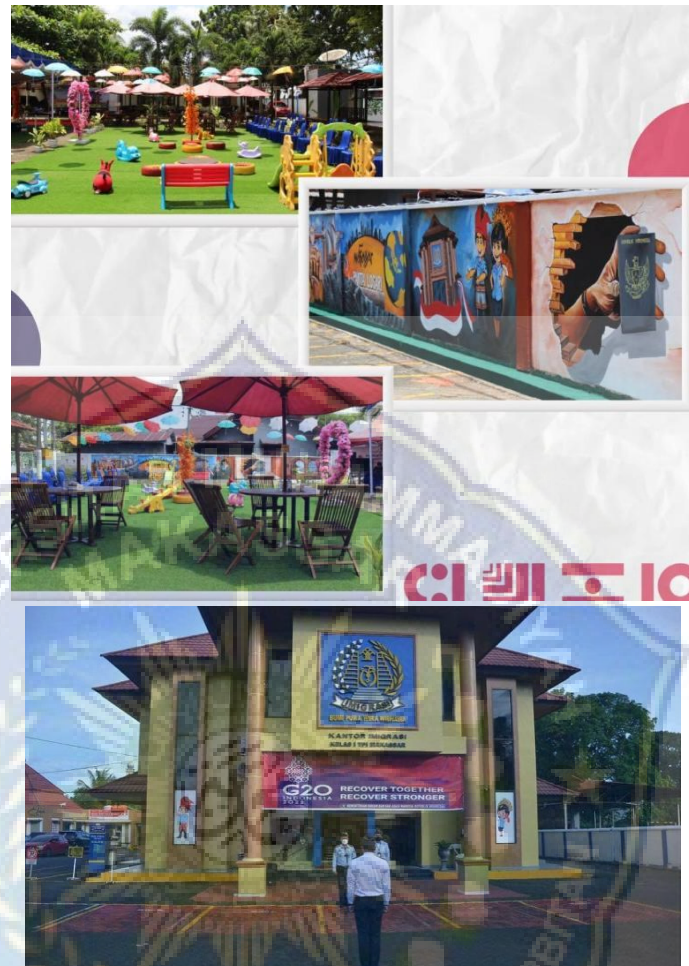
pengatريان paspor” ( Hasil wawancara bersama Aa. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.40 Wita )

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa Masyarakat pemohon paspor memberikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kinerja pegawai dan fasilitas di kantor imigrasi, terutama dalam hal kenyamanan selama proses pengurusan paspor.

Selanjutnya, Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Kalau saya lihat itu di kantor imigrasi yah bangunanya yang bagus serta fasilitasnya yang lengkap ”(Hasil wawancara Aa. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)





Gambar 4.27 Fasilitas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar bahwa bangunannya memiliki desain yang baik dan fasilitas yang lengkap. Kualitas bangunan tersebut menunjukkan perhatian terhadap aspek visual dan fungsional, sementara fasilitas yang lengkap menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada pengguna. Keseluruhan, kantor imigrasi tersebut memberikan

kesan positif melalui infrastruktur yang baik dan fasilitas yang siap mendukung kebutuhan para pengunjung.

b. Faktor Penghambat

1) Kurangnya Personel Bagian Pelayanan Paspor

Jika kantor imigrasi mengalami kekurangan personel, dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu dan mempengaruhi kualitas pelayanan.



Gambar 4.28 Ruang wawancara dan pemeriksaan dokumen administrasi  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Untuk lebih jelasnya di pertegas oleh kutipan wawancara berikut:  
Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

”Untuk Efisiensinya di sini masih kurang karena menurut saya kami masih lama menunggu meskipun sudah berbasis online seperti sekarang mungkin bisa di tambah pegawainya kah untuk buat loket pelayanan baru kalau cuman 4 yang buka nah kouta juga misalnya 50 orang pasti agak lama”.  
(Hasil wawancara Jh. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa meskipun Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar telah menerapkan sistem berbasis online,

efisiensi masih kurang dan terdapat waktu tunggu yang cukup lama. Sebagai saran perbaikan, pertimbangkan penambahan jumlah pegawai atau membuka loket pelayanan baru, terutama jika hanya empat loket yang beroperasi saat ini. Langkah ini diharapkan dapat meminimalkan waktu tunggu, terutama saat jumlah pelanggan mencapai kuota tertentu, seperti 50 orang.

Selanjutnya, Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Kalau pegawainya dek masih kurang di sini karna kalua mauki mengurus ngantriki agak lama apalagi pemohon paspor yang tipe umum”  
(Hasil wawancara Au. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)



No	N A M A	N I P	PANGKAT/ GOL. RUANG	NAMA JABATAN
107	SASKIA PRATIWI	199610182022032004	Pengatur Muda (II/a)	Pemeriksa Keimigrasian Pemula
108	AMINUDDIN BIN SUTIARTO,S.Tr.Im	199707132024021001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
109	ANDREAS PANGESTU,S.Tr.Im	199709222024021001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
110	RAHMA FEMI.,S.Tr.Im	199904182024022001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
111	DHEA CHAIRUNNISA,S.Tr.Im	200007262024022001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
112	ANDHIKA PARAMA PUTRA,S.Tr.Im	200011102024021001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
113	NURHAYATI,S.Tr.Im	200011162024022001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
114	PUTU PRATAMA IVANANDA RITZKY DIHARTO	200102242024021002	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
115	AGHA DWI MAHENDRA.,S.Tr.Im	200106012024021001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
116	YULINAR SEVIA ALIFA,S.Tr.Im	200107082024022001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
117	NUR UTARI RIFAI,S.Tr.Im	200108082024022001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
118	DITAMI HASANAH,S.Tr.Im	200109262024022001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama
119	SHADIRA WIRATAMI,S.Tr.Im	200201282024022001	Penata Muda (III/a)	Analisis Keimigrasian Pertama



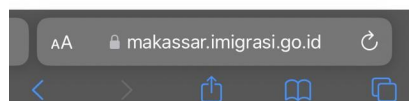
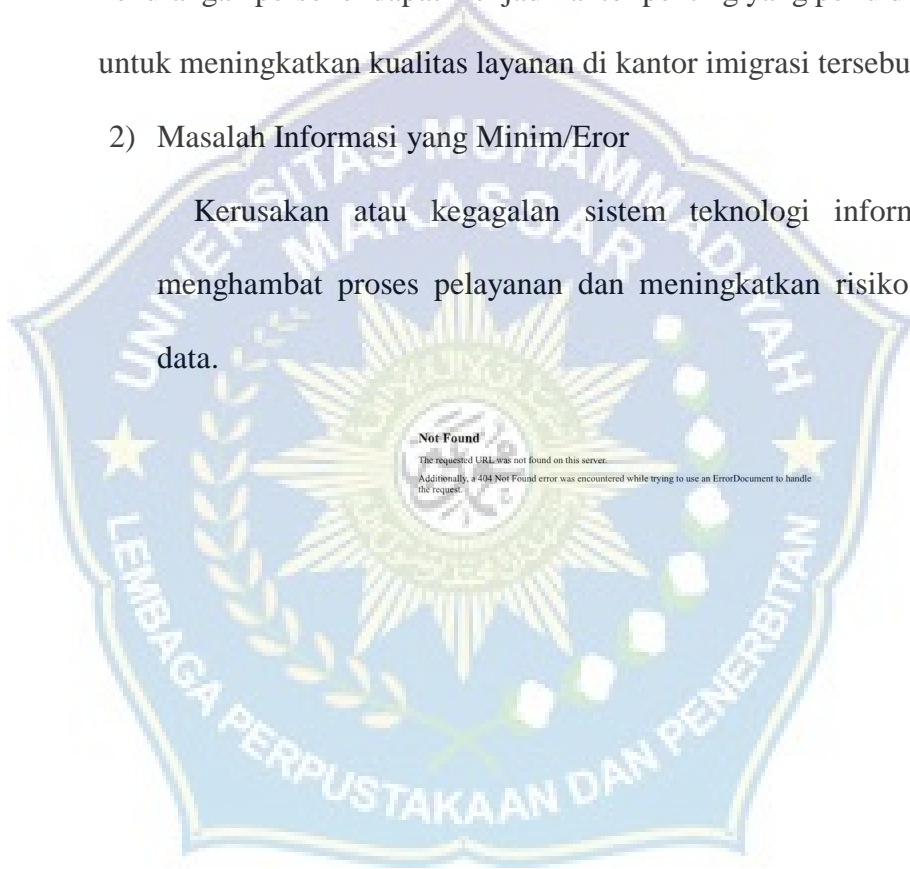
Gambar 4.29 Data Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa meskipun Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar bahwa terdapat kekurangan dalam hal jumlah personel, terutama di bagian pelayanan. Hal ini menyebabkan proses pengurusan, terutama bagi pemohon paspor tipe umum, menjadi

lebih lambat dan mengakibatkan antrian yang lebih panjang. Dengan demikian, peningkatan jumlah pegawai di bagian pelayanan mungkin perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan efisiensi dan meminimalkan waktu tunggu bagi pemohon. Meskipun infrastruktur dan fasilitas mungkin baik, kekurangan personel dapat menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan di kantor imigrasi tersebut.

## 2) Masalah Informasi yang Minim/Eror

Kerusakan atau kegagalan sistem teknologi informasi dapat menghambat proses pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan data.



Gambar 4.30 Web eror Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Untuk lebih jelasnya di pertegas oleh kutipan wawancara berikut:  
Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

”Untuk kebutuhan hal ini mungkin saya bisa menyarankan mewakili masyarakat yang akan melakukan permohonan paspor, menurut saya pihak imigrasi juga harus mengatur web nya agar bisa diakses semua masyarakat karna kami sebagai pemohon juga otomatis mencari informasi melalui web terlebih dahulu tetapi web nya terus bermasalah saya tidak tau kenapa padahal web nya ini sumber informasi selain daripada itu kami tidak tau harus kemana mencari informasi apalagi orang yang masih awam terhadap aplikasi M-Paspor ”. (Hasil wawancara Jh. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa dalam permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar, pemohon menyarankan penataan ulang situs web agar dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat. Pemohon mengalami kesulitan teknis saat mencari informasi melalui situs web, yang menjadi sumber frustrasi. Perbaikan dalam aksesibilitas dan ketersediaan informasi online dianggap sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pemohon dalam proses permohonan paspor.

Selanjutnya, Hasil wawancara Masyarakat Pemohon Paspor.

“Untuk informasinya dari web itupun di bantu teman masuk ke webnya itu susah jadi saya sebelum ke kantor imigrasi untuk urus saya tanyakan dulu ke satpamnya terus terang dek saya gaptek kalau soal begini ”(Hasil wawancara Au. Rabu, 24 Januari 2024. Pukul 9.50 Wita)





Gambar 4.31 Web Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar  
Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

**Not Found**

The requested URL was not found on this server.

Additionally, a 404 Not Found error was encountered while trying to use an ErrorDocument to handle the request.



Gambar 4.32 Web Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.2024

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa dalam permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar bahwa akses ke informasi di situs web kantor imigrasi mungkin tidak optimal atau sulit diakses. Selain itu, Anda merasa kesulitan untuk mengakses web tersebut sendiri. Oleh karena itu, sebelum mengunjungi kantor imigrasi untuk urusan tertentu, Anda memiliki kebiasaan untuk bertanya langsung kepada satpam. Anda

juga menyampaikan bahwa Anda memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi (gaptek) terkait hal ini.

Menyoroti tantangan dalam mendapatkan informasi secara online dan menunjukkan bahwa Anda mencari bantuan atau klarifikasi langsung dari pihak berwenang di kantor imigrasi. Poin ini dapat menjadi dasar untuk memahami pentingnya penyediaan informasi yang lebih mudah diakses secara online dan mendukung pengguna yang mungkin memiliki keterbatasan dalam teknologi.

### **C. Pembahasan Penelitian**

Efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi secara baik dan proses berjalan lancar. Efektivitas pelayanan pengurusan paspor dapat diukur dari sejauh mana proses tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang efisien, transparan dan ramah. Dengan memperhatikan beberapa indikator, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dapat meningkatkan efektivitas layanan mereka secara keseluruhan.

Dalam mengefektifkan pelayanan pengurusan paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menggunakan beberapa indikator berdasarkan teori Gibson dalam (Wibowo, 2014), yaitu : Produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Keunggulan, Pengembangan dan Kepuasan.

## 1. Produktivitas

Dalam Penelitian ini, Produktivitas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan layanan di kantor tersebut. Ini mencakup seberapa baik kantor imigrasi mampu memproses berbagai layanan terkait keimigrasian dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal.

Produktivitas memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan baik dalam konteks bisnis, organisasi maupun kehidupan pribadi. Produktivitas memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam konteks bisnis, organisasi maupun kehidupan pribadi. Organisasi yang produktif cenderung mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi. Peningkatan produktivitas dapat mencakup proses kerja yang lebih efisien, pengembangan inovasi dan peningkatan hasil produksi atau pelayanan.

Produktivitas pelayanan paspor dapat dilihat dari perspektif para ahli, sebagaimana menurut pendapat Peter F. Drucker dalam (Adang, 2023) bahwa produktivitas adalah tentang melakukan hal yang benar dengan cara yang benar. Dalam konteks pelayanan paspor, hal ini dapat diartikan sebagai memastikan bahwa proses pengurusan paspor dilakukan sesuai dengan prosedur yang tepat, tanpa pemborosan waktu dan sumber daya. Selanjutnya menurut pendapat (Drucker & F., 2014) menekankan pentingnya tata kelola yang baik dalam mencapai efektivitas pelayanan publik. Dalam pengurusan paspor, hal ini

melibatkan penerapan SOP yang jelas, pengawasan yang ketat, dan manajemen yang transparan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memilih beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas untuk mengukur seberapa baik Kantor Imigrasi mampu memproses berbagai layanan terkait keimigrasian dalam pengurusan pelayanan paspor, yaitu:

#### 1. Pentingnya SOP dalam Pelayanan Paspor

SOP merupakan elemen kunci untuk memastikan efisiensi, kualitas, dan keamanan layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Penerapan SOP yang baik membantu menciptakan proses yang terstruktur, transparan, dan efisien.

#### 2. Jenis-Jenis Layanan Paspor

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menyediakan berbagai jenis layanan paspor dengan tingkatan kecepatan pelayanan:

- a. Regular Service: Proses standar dengan waktu yang lebih lama dan biaya pelayanan standar.
- b. Express Service: Layanan cepat dengan waktu penerbitan yang lebih singkat, namun biaya ekspres biasanya lebih tinggi.
- c. Super Express Service: Layanan super cepat dengan prioritas tertinggi, namun biaya pelayanan lebih tinggi lagi.

- d. Layanan Antrian Prioritas: Antrian khusus untuk pemohon dengan kebutuhan prioritas, seperti pekerja migran atau kebutuhan mendesak.
- e. Layanan Pembaharuan Paspor: Proses khusus untuk pembaharuan paspor yang sudah habis masa berlakunya.

### 3. Evaluasi Kinerja Pegawai

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar meningkatkan kinerja dengan rutin melakukan evaluasi pegawai melalui rapat setiap minggu. Tujuannya adalah mengoptimalkan sumber daya manusia, memantau, dan meningkatkan kinerja pegawai dalam bidang pelayanan.

Secara keseluruhan, melalui penerapan SOP yang baik dan diversifikasi layanan paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sambil terus meningkatkan kinerja pegawai untuk memastikan efisiensi dalam pengurusan paspor.

## 2. Efisiensi

Dalam Penelitian ini, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada kemampuan kantor tersebut untuk mengelola sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya guna mencapai tujuan-tujuan operasional dan pelayanan dengan biaya dan waktu yang minimal, tetapi tetap menjaga kualitas dan standar yang ditetapkan. Efisiensi melibatkan optimalisasi penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, waktu, peralatan dan anggaran untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menjadikan efisiensi sebagai pemegang peran krusial dalam sebuah efektivitas pelayanan. Efisiensi pelayanan paspor di kantor imigrasi dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat kepada masyarakat serta memanfaatkan teknologi terkini untuk otomatisasi dan peningkatan efisiensi. Dengan menggabungkan prinsip-prinsip di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dapat meningkatkan efisiensi dalam pengurusan pelayanan paspor.

Efisiensi dalam pengurusan pelayanan paspor merupakan topik yang relevan dalam pengurusan pelayanan paspor, efisiensi dapat ditingkatkan dengan penggunaan indikator kinerja yang terukur dan evaluasi rutin terhadap hasil layanan. Menekankan kebutuhan untuk terus beradaptasi dengan teknologi baru dan mengintegrasikannya dalam proses.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan paspor di kantor imigrasi dapat ditingkatkan melalui berbagai langkah-langkah strategis. Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan efisiensi dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar:

#### 1. Jam Pelayanan dan Efisiensi Proses

Pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menetapkan jam pelayanan dari jam 7.30 sampai jam 16.00, dengan pendekatan efisien di mana setiap aparatur langsung menangani pekerjaan. Pemohon dilayani sesuai dengan kuota harian yang ditetapkan, meningkatkan efisiensi proses.



## 2. Biaya Pembuatan atau Perpanjangan Paspor

Diberikan rincian biaya pembuatan atau perpanjangan paspor berdasarkan jenis paspor dan layanan tertentu. Biaya yang jelas memudahkan pemohon untuk mengetahui kalkulasi total yang dibutuhkan.

## 3. Pilihan Pembayaran

Pihak imigrasi memberikan fleksibilitas dalam pembayaran, dapat dilakukan secara online seperti M-Banking atau melalui ATM terdekat. Verifikasi pembayaran dilakukan sebelum memberikan tanda hijau pada akun pemohon di Aplikasi M-Paspor.

## 4. Sistem Antrian dan Pelayanan Elektronik

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menerapkan sistem antrian canggih melalui aplikasi M-Paspor, memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung. Tujuannya adalah mengurangi waktu tunggu, mencegah penumpukan pengunjung, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efisien.

## 5. Kritik Terhadap Waktu Tunggu

Meskipun sudah menerapkan sistem berbasis online, kritik terhadap waktu tunggu yang cukup lama masih ada. Sebagai saran, pertimbangkan untuk menambah jumlah pegawai atau membuka loket pelayanan baru guna meminimalkan waktu tunggu, terutama saat jumlah pelanggan mencapai kuota tertentu.

Secara keseluruhan, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar telah memberikan solusi yang fleksibel, transparan, dan berusaha meningkatkan efisiensi dalam pelayanan paspor kepada masyarakat.

### **3. Fleksibilitas**

Dalam penelitian ini, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar mengacu pada kemampuan kantor tersebut untuk menyesuaikan diri dan merespon berbagai perubahan (pengantrian online), tantangan (pandemi covid-19), atau kebutuhan (lonjakan pemohon) yang mungkin timbul dalam lingkungan operasionalnya.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menggunakan indikator fleksibilitas dalam pengurusan paspor dengan memberikan opsi dan kemudahan kepada pemohon, sehingga proses tersebut sesuai dengan berbagai kebutuhan dan preferensi yang mungkin dimiliki oleh masyarakat Kota Makassar.

Konsep fleksibilitas dalam pelayanan publik dan manajemen dapat dilihat dari pandangan beberapa ahli yang lebih umum. Berdasarkan menurut pandangan John Kotter dalam (Iswahyudi et al., 2023) menekankan pada perubahan yang cepat dan responsif. Dalam pengurusan paspor, fleksibilitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk dengan cepat menyesuaikan proses pelayanan dengan perubahan dalam jumlah permohonan, regulasi atau kebutuhan pemohon. Selanjutnya memberikan opsi yang berbeda untuk tingkat kecepatan atau prioritas. Meskipun tidak ada pandangan spesifik para ahli mengenai fleksibilitas dalam pengurusan paspor, prinsip-prinsip manajemen

umum dan konsep pelayanan publik dapat membantu membentuk pemahaman tentang bagaimana fleksibilitas dapat diintegrasikan untuk meningkatkan pelayanan pengelolaan paspor.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dengan fleksibilitas dalam pengelolaan paspor merujuk pada sejumlah elemen dan berikut adalah beberapa aspek yang dapat dianggap sebagai fleksibilitas dalam konteks pengelolaan pelayanan paspor:

#### 1. Pendaftaran Fleksibel Melalui Aplikasi M-Paspor

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memberikan solusi fleksibel kepada pemohon paspor dengan memanfaatkan aplikasi M-Paspor. Pendaftaran dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, mempermudah akses bagi pemohon.

#### 2. Pembayaran Online dan Offline

Sistem pembayaran yang dapat dilakukan secara online melalui M-Banking atau melalui ATM terdekat memberikan opsi yang fleksibel kepada pemohon. Hal ini mempercepat proses pembayaran dan mengakomodasi preferensi berbagai individu.

#### 3. Penanganan Kelonjakan Pemohon

Aplikasi M-Paspor membantu Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar mengatasi kelonjakan pemohon paspor setiap harinya. Kemampuan aplikasi

untuk menangani volume besar permohonan memperkuat fleksibilitas kantor dalam memberikan pelayanan yang efisien.

#### 4. Responsif Terhadap Perubahan Kebijakan

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar telah berhasil mengimplementasikan pendekatan responsif terhadap perubahan kebijakan dan tuntutan layanan. Komunikasi efektif, pemantauan peraturan, dan sistem informasi terintegrasi memungkinkan penyesuaian prosedur layanan dengan cepat.

#### 5. Tanggapan dari Pemohon Terkait Aksesibilitas Situs Web

Pemohon paspor menyoroti masalah aksesibilitas situs web kantor imigrasi. Rekomendasi perbaikan untuk mengatur ulang situs web agar dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat mencerminkan pentingnya respons terhadap umpan balik pemohon.

#### 6. Ketersediaan Informasi Online

Masukan pemohon mengenai sulitnya mencari informasi alternatif, terutama bagi yang masih awam terhadap aplikasi M-Paspor, menyoroti kebutuhan perbaikan dalam aksesibilitas dan ketersediaan informasi online. Ini penting untuk meningkatkan pengalaman pemohon selama proses permohonan paspor.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, dengan pendekatan responsif dan pemanfaatan teknologi seperti aplikasi M-Paspor, menunjukkan tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam menyikapi perubahan lingkungan dan regulasi.

Meskipun demikian, perbaikan dalam aksesibilitas situs web diperlukan untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada semua pemohon..

#### **4. Keunggulan**

Dalam penelitian ini Keunggulan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar merujuk pada aspek-aspek atau faktor-faktor yang membuat kantor tersebut unggul dalam penyediaan layanan keimigrasian dan pelaksanaan tugas-tugas administratifnya.

Berdasarkan pendapat (Drucker & F., 2014) keunggulan harus ditemukan dalam melakukan sesuatu dengan benar dan efisien. Dalam pengurusan paspor, hal ini dapat merujuk pada proses yang efisien, akurat, dan memberikan nilai tambah kepada pemohon. Namun, keunggulan dapat mencakup efisiensi, kualitas pelayanan, responsivitas terhadap kebutuhan pemohon dan inovasi dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sangat memperhatikan keunggulan utamanya dalam pengurusan pelayanan paspor. Berikut adalah beberapa potensi keunggulan yang dapat ditemukan dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar:

##### **1. Pendekatan Cermat dalam Verifikasi Dokumen**

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memiliki keunggulan dalam pendekatan cermat dalam verifikasi dokumen. Ini mencerminkan komitmen

kantor untuk memastikan bahwa setiap dokumen yang diajukan oleh pemohon telah diverifikasi dengan teliti, meningkatkan keamanan dan keakuratan data.

## 2. Peningkatan Keamanan

Keunggulan Kantor Imigrasi Kota Makassar terletak pada upaya peningkatan keamanan. Melalui proses verifikasi dokumen yang cermat dan mungkin juga melibatkan teknologi keamanan terkini, kantor ini berusaha untuk menjaga integritas dan keamanan data keimigrasian.

## 3. Pelayanan Informasi yang Efisien

Kantor ini unggul dalam menyediakan pelayanan informasi yang efisien kepada masyarakat. Pemohon dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka butuhkan melalui sistem informasi keimigrasian berbasis daring, meningkatkan aksesibilitas dan keterbukaan dalam proses administrasi.

## 4. Infrastruktur Teknologi yang Canggih

Keunggulan utama terletak pada infrastruktur teknologi yang canggih. Dengan sistem informasi keimigrasian berbasis daring, kantor ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pemrosesan dokumen, tetapi juga memberikan kecepatan yang tinggi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, keunggulan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dalam verifikasi dokumen, peningkatan keamanan, pelayanan informasi yang efisien, dan infrastruktur teknologi yang canggih mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan layanan administrasi keimigrasian yang optimal kepada masyarakat.

## 5. Pengembangan

Dalam penelitian ini Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar merujuk pada upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas, keterampilan, proses, dan layanan yang ada dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang lebih baik. Ini melibatkan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja kantor imigrasi, menghadapi perubahan, dan memenuhi tuntutan yang terus berkembang dalam konteks keimigrasian.

Konsep pengembangan pelayanan umumnya dapat diinterpretasikan sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan dan memperbaiki berbagai aspek dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan pengurusan paspor, ini mungkin mencakup transformasi proses operasional, implementasi teknologi baru, dan peningkatan keefektifan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar melakukan pengembangan dengan mencakup berbagai aspek termasuk perubahan dalam kebijakan, penerapan teknologi baru, peningkatan layanan kepada pemohon dan peningkatan efisiensi operasional. Berikut adalah beberapa aspek pengembangan dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar:

### 1. Komitmen terhadap Otoritas Pusat

Entitas, dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, menunjukkan komitmen untuk tetap mengikuti perkembangan dan arahan yang diberikan oleh pusat terkait dengan sistem keimigrasian. Komitmen ini



mencerminkan sikap responsif dan ketaatan terhadap kebijakan serta arahan dari Kementerian, terutama Direktorat Jenderal Imigrasi.

## 2. Adaptasi terhadap Perubahan

Komitmen tersebut menunjukkan kesediaan entitas untuk beradaptasi dengan perubahan yang mungkin terjadi dalam kebijakan atau pedoman yang ditetapkan oleh otoritas pusat. Sikap responsif ini penting dalam menjaga konsistensi dan kepatuhan dalam mengelola sistem keimigrasian.

## 3. Strategi Pengembangan Teknologi

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menerapkan strategi pengembangan teknologi yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Ini melibatkan penerapan sistem informasi terintegrasi, pemanfaatan teknologi terkini, serta investasi dalam infrastruktur dan pelatihan pegawai.

## 4. Inovasi Teknologi sebagai Pilar Utama

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menjadikan inovasi teknologi sebagai salah satu pilar utama dalam upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan keseriusan dalam memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Secara keseluruhan, kepatuhan pada arahan pusat, adaptasi terhadap perubahan, strategi pengembangan teknologi, dan penekanan pada inovasi

teknologi mencerminkan komitmen Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dalam menjalankan tugasnya dengan efisien dan responsif.

## 6. Kepuasan

Dalam penelitian ini Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar mengacu pada tingkat kepuasan dan kepuasan pemohon layanan, masyarakat umum, dan pemangku kepentingan lainnya terhadap layanan, proses, dan interaksi yang diberikan oleh kantor tersebut. Ini adalah refleksi dari sejauh mana kantor imigrasi berhasil memenuhi harapan, kebutuhan, dan persyaratan pemohon.

Menurut beberapa ahli dalam bidang manajemen dan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi positif dan perasaan puas yang muncul setelah pemenuhan kebutuhan atau harapan pelanggan oleh suatu produk atau layanan. Sebagaimana menurut pendapat Oliver dalam (D. V. Lestari, 2011) kepuasan adalah respon evaluatif terhadap pengalaman konsumen yang melibatkan perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dalam konteks pelayanan pengurusan paspor dengan mengidentifikasi kepuasan yang dapat diartikan sebagai sejauh mana pemohon merasa puas dengan kualitas dan respons pelayanan yang mereka terima selama proses pengurusan paspor. Hal ini mencakup kenyamanan, efisiensi, kejelasan informasi dan keakuratan proses administratif. Perasaan positif ini dapat

muncul ketika pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pemohon. Kepuasan dalam Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dapat dinilai berdasarkan berbagai aspek terkait kepuasan dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, yaitu:

### 1. Pendekatan Proaktif dalam Mengukur Kepuasan

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memiliki pendekatan proaktif dalam mengukur kepuasan pengunjung sebagai indikator utama keunggulan pelayanannya. Melalui survei berkala, kantor ini memahami persepsi dan kebutuhan pengunjung secara mendalam.

### 2. Implementasi Langkah-langkah Perbaikan

Hasil evaluasi survei menjadi dasar untuk mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan yang spesifik. Perbaikan dapat mencakup pelatihan pegawai, penyesuaian prosedur, atau penerapan teknologi baru. Komunikasi terbuka dengan masyarakat melalui publikasi hasil survei dan tindakan perbaikan menunjukkan transparansi dan komitmen kantor imigrasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

### 3. Survei Berkala dengan Fokus Berbeda

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar melakukan survei setiap bulan dengan fokus yang berbeda, mencakup evaluasi kepuasan, penilaian integritas, dan pemantauan perubahan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen entitas tersebut untuk secara rutin menilai berbagai aspek, termasuk kepuasan

pengguna, keintegritasan proses, dan perubahan yang mungkin terjadi dari waktu ke waktu.

#### 4. Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor

Survei menunjukkan bahwa masyarakat pemohon paspor sangat puas terhadap kinerja pegawai dan fasilitas yang ada di kantor imigrasi, khususnya kenyamanan saat pengambilan paspor. Hal ini mencerminkan keberhasilan kantor imigrasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dengan pendekatan proaktif, evaluasi berkala, dan respons terhadap umpan balik, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memastikan bahwa kepuasan pengunjung tetap menjadi fokus utama dan kualitas pelayanan terus ditingkatkan.

Faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

Adapun faktor pendukung dan Faktor penghambat berdasarkan hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar yaitu:

##### 1. Faktor Pendukung

###### a. Tenaga Kerja Profesional

Adanya staf yang terlatih dan profesional dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di kantor imigrasi.

###### b. Sistem Teknologi Informasi yang Modern

Penggunaan teknologi informasi yang mutakhir dapat mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon.

c. Infrastruktur Fisik yang Memadai

Keberadaan fasilitas fisik yang baik, termasuk area antrean yang nyaman dan area tunggu, dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Personel

Jika kantor imigrasi mengalami kekurangan personel, dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu dan mempengaruhi kualitas pelayanan.

b. Masalah Teknologi Informasi yang Error/Rusak

Kerusakan atau kegagalan sistem teknologi informasi dapat menghambat proses pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan data.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai efektivitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, maka dapat disimpulkan dari pemanfaatan beberapa indikator, yaitu:

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, kesimpulan dapat dirumuskan sebagai berikut:

##### **1. Efektivitas Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar**

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap efektivitas pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sangat penting untuk memahami tingkat kualitas dan kinerja layanan yang disediakan oleh instansi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan gambaran yang mendalam mengenai kondisi pelayanan, termasuk proses pengurusan paspor, waktu penyelesaian, dan respons terhadap kebutuhan pemohon.

Kesimpulan utama adalah bahwa efektivitas pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memiliki peran kunci dalam memenuhi standar pelayanan publik. Faktor-faktor seperti waktu penyelesaian yang optimal, proses yang efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pemohon merupakan indikator utama dari efektivitas layanan tersebut.

Penting untuk dicatat bahwa keberhasilan pengurusan paspor juga dipengaruhi oleh faktor-faktor pendukung, seperti kebijakan internal yang terstruktur, prosedur operasional yang jelas, serta sarana prasarana yang memadai. Sebaliknya, kendala seperti kekurangan sumber daya atau hambatan dalam proses administratif menjadi faktor penghambat yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas secara keseluruhan.

Kesimpulan ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Rekomendasi untuk perbaikan melibatkan upaya meningkatkan efisiensi proses, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, dan memastikan bahwa pelayanan tetap responsif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kesimpulan ini memberikan landasan untuk langkah-langkah perbaikan yang dapat diambil demi meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi tersebut.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pengurusan Paspor

Dalam mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa:

### 1. Faktor Pendukung

Penelitian mengidentifikasi beberapa faktor pendukung yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Kebijakan internal yang terstruktur, prosedur operasional yang jelas, dan sarana prasarana yang memadai menjadi elemen-



elemen kunci yang mendukung pengurusan paspor. Selain itu, keterlibatan aparatur pelayanan yang memiliki tanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban mereka juga menjadi kontributor positif terhadap kualitas pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat

Kendala dalam bentuk kekurangan sumber daya, baik itu personel maupun infrastruktur, menjadi salah satu faktor penghambat utama. Selain itu, adanya permasalahan dalam proses administratif dapat menghambat kelancaran pelayanan pengurusan paspor. Pentingnya pengelolaan sumber daya dan perbaikan proses administratif menjadi titik fokus untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Kesimpulan ini memberikan gambaran yang holistik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Rekomendasi perbaikan melibatkan upaya untuk memperkuat faktor pendukung, seperti perbaikan kebijakan dan infrastruktur, sambil mengatasi hambatan dengan merancang strategi pengelolaan sumber daya yang lebih efisien dan memperbaiki proses administratif. Dengan demikian, kesimpulan ini menjadi dasar untuk merancang langkah-langkah perbaikan yang konkret guna meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi tersebut. Penelitian juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Analisis faktor-faktor ini mencakup aspek-aspek seperti kebijakan internal, prosedur operasional, sarana

dan prasarana, serta keterlibatan aparatur pelayanan. Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan dapat diambil tindakan perbaikan yang spesifik untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi tersebut.

Kesimpulan ini mencerminkan urgensi penelitian dalam memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap upaya perbaikan dan pengembangan layanan publik di bidang keimigrasian, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam undang-undang dan kebijakan yang berlaku. Meningkatkan kinerja pegawai dilakukan melalui evaluasi rutin dan rapat setiap minggu, bertujuan untuk memantau serta meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan, dengan tujuan utama mengoptimalkan sumber daya manusia yang tersedia di kantor tersebut.

## **B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung**

Faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Adapaun faktor pendukung dan Faktor penghambat berdasarkan hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar yaitu:

1. Faktor Pendukung
  - a. Tenaga Kerja Profesional

Adanya staf yang terlatih dan profesional dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di kantor imigrasi.

b. Sistem Teknologi Informasi yang Modern

Penggunaan teknologi informasi yang mutakhir dapat mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon.

c. Infrastruktur Fisik yang Memadai

Keberadaan fasilitas fisik yang baik, termasuk area antrean yang nyaman dan area tunggu, dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Personel

Jika kantor imigrasi mengalami kekurangan personel, dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu dan mempengaruhi kualitas pelayanan.

b. Masalah Teknologi Informasi yang Error/Rusak

Kerusakan atau kegagalan sistem teknologi informasi dapat menghambat proses pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan data.

**C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, dengan melihat kondisi yang

terjadi di ruang lingkup Kantor Imigrasi maka dari itu peneliti menyarankan, bahwa :

1. Penyempurnaan Pelatihan dan Pengembangan SDM

Memastikan bahwa semua staf di Kantor Imigrasi mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang cukup untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan mereka. Hal ini dapat mencakup pelatihan dalam penanganan teknologi informasi, komunikasi efektif, dan keterampilan layanan pelanggan.

2. Peningkatan Jumlah Personel

Mengidentifikasi kebutuhan riil akan personel dan melakukan rekrutmen tambahan jika diperlukan. Menambah jumlah personel dapat membantu mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3. Optimalkan Sistem Teknologi Informasi

Pastikan bahwa sistem teknologi informasi yang digunakan dalam pengurusan paspor berfungsi dengan baik. Melakukan pemeliharaan rutin, peningkatan, dan memastikan bahwa staf terlatih untuk mengatasi masalah teknis akan membantu mencegah gangguan dalam pelayanan.

4. Monitoring dan Evaluasi Kinerja

Melakukan pemantauan dan evaluasi rutin terhadap kinerja kantor imigrasi. Ini melibatkan pemantauan waktu penyelesaian, tingkat kepuasan pelanggan, dan identifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan.

## 5. Meningkatkan Komunikasi dengan Pemohon

Memberikan informasi yang jelas kepada pemohon terkait persyaratan, prosedur, dan perkembangan terkini terkait pengurusan paspor. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi kebingungan dan memastikan bahwa pemohon memahami proses dengan baik.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan pengurusan paspor serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adang. (2023). *KONVERGENSI ILMU MANAJEMEN: Elaborasi Multisentrisme Menuju Ilmu Manajemen Holistik*. CV Cendekia Press.
- Drucker, & F., P. (2014). *Efektif dan Efisien*. 38–52.
- Dwiyanto, A., & Press, U. G. M. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3). <http://www.fisip.undip.ac.id>
- Fitriasuri, S. H. (2022). *Good Governance Terhadap Tata Kelola Perusahaan Pada Bursa Efek Indonesia* (S. Moh suardi (ed.)). CV. AZKA PUSTAKA.
- Fitzsimmons, J. (2010). *Service management: operations*. Irwin/McGraw-Hill.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Hutahayan, J. F. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Deepublish.
- Iswahyudi, M. S., Munizu, M., Mukhtar, A., Badruddin, S., Suryani, L., Kustanti, R., Dewi, L. P., Januaripin, M., Dewi, A. R., & Munawar, A. (2023). *Kepemimpinan Organisasi: Teori Dan Praktik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Jhony Fredy Hahury, S. S. M. S. (2022). *ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK Telaah Konsep Mewujudkan Birokrasi yang Responsif dan Profesional*. Penerbit Lakeisha.
- Lestari, D. V. (2011). DIANA\_VITA\_LESTARI\_SKRIPSI(r). *ANALISIS PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN, KEBUTUHAN Mencari Variasi, Keterlibatan Konsumen, Harga Dan Daya Tarik Pesaing Terhadap Perilaku Brand Switching (Studi Kasus Pada Pengguna Telepon Seluler Sony Ericsson Di Kota Semarang) SKRIPSI*.
- Lovelock, C. H., Patterson, P., & Walker, R. H. (2004). Services marketing: an Asia-Pacific and Australian perspective. “*Services Marketing : An Asia-Pacific and Australian Perspective*.”
- Magdalena, L., Harsono, A., Arijanto, S., Kunci, K., Paspur, P., Pelayanan, K., &

- Perbaikan, U. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Oktober, 02(04)*, 2338–5081.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2)*, 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian, 1(10)*, 1–208.
- Masyita, S. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi), ISSN : 190(Xix)*, 236–249.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat, 12(3)*, 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2019). *ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT* (T. Lestari (ed.)). Jakad Media Publishing.
- Nurfitriani, M. M. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan* (A. dzul Ilmi (ed.)). Cendekia Publisher.
- Purwanti, D. (2022). *EFEKTIVITAS PERUBAHAN KEBIJAKAN* (Safrinal (ed.)). CV. AZKA PUSTAKA.
- Sari, R. W. (2022). *Pembiayaan Sektor Kesehatan* (M. Nasrudin (ed.)). Penerbit NEM.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif-Prof. Dr. Conny R. Semiawan*. Grasindo.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- WAHID, U. T. (2017). EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR SULAWESI SELATAN. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11)*, 951–952., *Mi*, 5–24.
- Wibowo, C. T. (2014). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Sistem Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang. *Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, xvi + 145.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media.



## **UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Peraturan Menteri Hukum dan Ham Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.



**L**

**A**

**P**

**M**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran 1. SK Pembimbing Penulisan Skripsi

 **Universitas Muhammadiyah Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences  
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588  
Official Email : fsiip@unismuh.ac.id  
Official Web : https://fsiip.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI**  
Nomor : 2115/FSP/A.5-VI/VIII/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Muh. Fahrul Rahman  
Stambuk : 105611121220  
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :  
*"Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Makassar"*

Pembimbing I : Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP  
Pembimbing II : Nur Khaerah, S.IP., M.IP

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,  
Pada tanggal : 03 Agustus 2023

  
Dekan,  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip

## Lampiran 2. Surat permohonan Izini Penelitian LP3M

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)865580 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3221/05/C.4-VIII/1/1445/2024  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

05 January 2024 M  
23 Jumadil akhir 1445

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -  
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 00.17/FSP/A.1-VIII/1/1445/2024 tanggal 4 Januari 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUH FAHRUL RAHMAN  
No. Stambuk : 10561 1121220  
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUS PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 10 Januari 2024 s/d 10 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

  
Muh. Arief Muhsin, M.Pd  
NBM 1127761



### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : 296/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.  
Lampiran : - Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota  
Perihal : Izin penelitian Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3221/05/C.4-VIII/I/1445/2024 tanggal 05 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MUH. FAHRUL RAHMAN  
Nomor Pokok : 105611121220  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 10 Januari s/d 10 Maret 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 06 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*



## Lampiran 4. Surat Rekomendasi KEMENKUMHAM

1 dari 4



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI  
KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN  
Jalan Sultan Alauddin Nomor. 102 Makassar 90223  
Telepon (0411) 854731 Faksimili (0411) 871160  
E-mail : kemenkumham.sulawesiselatan@gmail.com

11 Januari 2024

Nomor : W.23.UM.01.01- 34  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Kantor Imigrasi TPI Kelas I Makassar  
di  
Makassar

Sehubungan dengan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor: 632/S.01/PTSP/2024 Tanggal 10 Januari 2024 hal Permohonan Izin Penelitian, bersama ini diminta kepada Saudara untuk memfasilitasi penelitian tersebut :

Nama : Muh. Fahrul Rahman  
NIM : 105611121220  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)

Sebagai bahan untuk penyusunan Skripsi dengan judul "**Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar**" yang akan dilaksanakan mulai tanggal 12 Januari sampai dengan 12 Maret 2024 dengan mentaati segala ketentuan yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Kantor Wilayah  
Kepala Divisi Administrasi,



Indah Rahayuningsih  
NIP. 196410221988032001

Tembusan :  
1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan (sebagai laporan) ;  
2. Kepala Divisi Kemigrasian Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan.

**Lampiran 5. SK Bebas Plagiasi**







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865388

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muh. Fahrul Rahman  
Nim : 105611121220  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 24 Februari 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Furqan S. Ham, M.P  
NIM. 964 591

ORIGINALITY REPORT

10%

10%

3%

4%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	3%
2	summer-absolutely.icu Internet Source	2%
3	pt.scribd.com Internet Source	2%
4	core.ac.uk Internet Source	2%
5	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches 2%  
Exclude bibliography Off

Muh. Fahrul Rahman 105611121220 Bab II

ORIGINALITY

22%

22%

9%

13%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Percentage
1	repository.unpas.ac.id Internet Source	6%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	5%
3	adoc.pub Internet Source	5%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
5	123dok.com Internet Source	2%
6	www.sosial79.com Internet Source	2%

Exclude matches < 2%

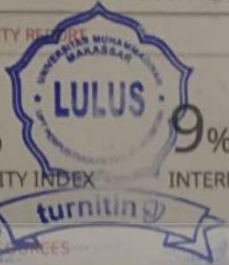
Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Muh. Fahrul Rahman 105611121220 Bab III

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.uin-alauddin.ac.id  
Internet Source

2%

2

digilib.uinsa.ac.id  
Internet Source

2%

3

journal.unismuh.ac.id  
Internet Source

2%

4

jurnal.radenfatah.ac.id  
Internet Source

2%

5

eprints.stainkudus.ac.id  
Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off



ORIGINALITY REPORT

**9%**

SIMILARITY INDEX

**7%**

turnitin

3% PUBLICATIONS

5% STUDENT PAPERS

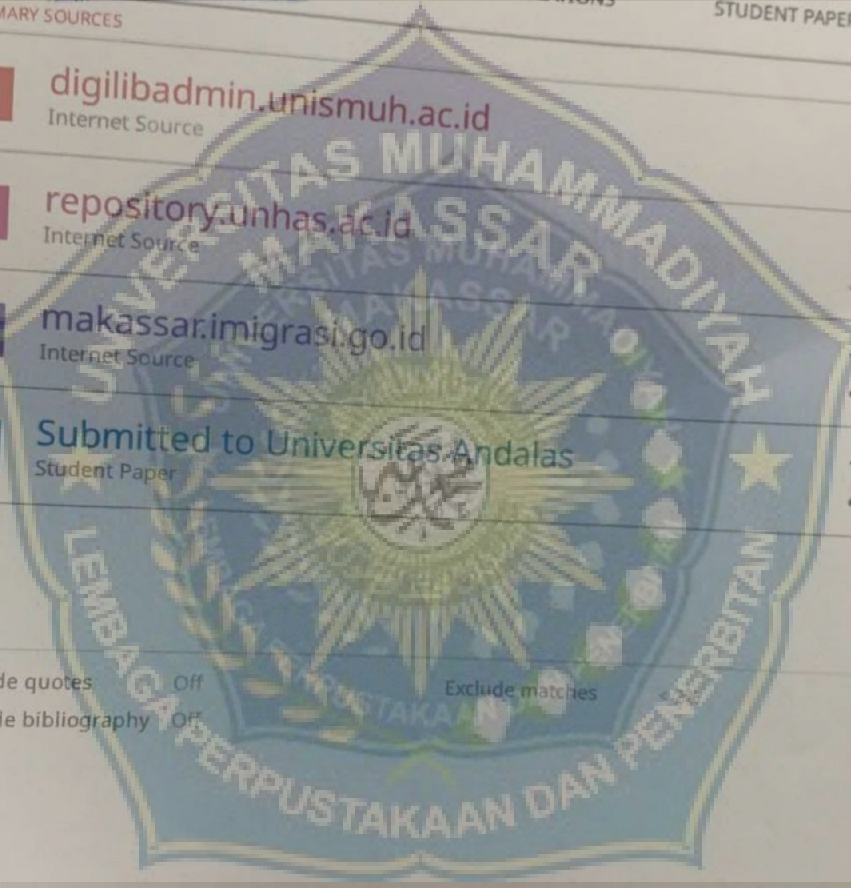
PRIMARY SOURCES

- |   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | digilibadmin.unismuh.ac.id<br>Internet Source     | 3% |
| 2 | repository.unhas.ac.id<br>Internet Source         | 2% |
| 3 | makassar.imigrasi.go.id<br>Internet Source        | 2% |
| 4 | Submitted to Universitas Andalas<br>Student Paper | 2% |

Exclude quotes  Off

Exclude matches

Exclude bibliography  Off



uh. Fahrul Rahman 105611121220 Bab V

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Negeri Makassar  
Student Paper

4%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



## Lampiran 5. Dokumentasi wawancara



Gambar 1. Wawancara bersama Kepala Urusan Kepegawaiaan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar Ibu Rostati, S.Sos.,M.H Januari 2024



Gambar 2. Wawancara bersama Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kelas I Kota Makassar Bapak Iwan, Se. Januari 2024





Gambar 3. Wawancara bersama Masyarakat Pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar



## RIWAYAT HIDUP



**MUH. FAHRUL RAHMAN**, dilahirkan di Makassar pada tanggal 15 Oktober 2002 merupakan anak pertama dari dua bersadara, memiliki saudara bernama Alm Muh. Fauzan Rahman merupakan anak dari pasangan Abd. Rahman dan Nur Aisyah. Penulis beragama islam dan tinggal di Jl. Rappokalling Timur, Kecamatan Tallo, Kelurahan Tammua, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Jenjang pendidikan penulis yaitu; menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar Inpres 2 Rappokalling pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 4 Makassar pada tahun 2017, Sekolah Menengah Akhir di SMA Negeri 4 Makassar pada tahun 2020 dan melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT untuk memperkaya ilmu. Penulis berharap mampu mengamalkan ilmu terkhusus bidang Ilmu Administrasi Negara yang telah diperoleh, membahagiakan orang tua dan keluarga besar serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga, masyarakat, bangsa dan Negara.