

(Original Article)

Efektivitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Muh. Fahrul Rahman ^{1*}, Nurbiah Tahir ², Nur Khaerah ³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: rahmanfahrul@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dengan aparatur pelayanan paspor di Kantor Imigrasi. 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.

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

1. Pendahuluan/*Introduction*

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.

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).

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).

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).

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.

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.

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).

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.

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.

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.

2. Metode

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif “Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar”. Penelitian kualitatif menurut (Sugiono, 2020) 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. 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. 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 (Sugiono, 2020).

3. Hasil Dan Pembahasan

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 pengelolaan 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.

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

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

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 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 pengelolaan 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.

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.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar menyediakan berbagai jenis layanan paspor dengan tingkatan kecepatan pelayanan: Regular Service: Proses standar dengan waktu yang lebih lama dan biaya pelayanan standar. Express Service: Layanan cepat dengan waktu penerbitan yang lebih singkat, namun biaya ekspres biasanya lebih tinggi. Super Express Service: Layanan super cepat dengan prioritas tertinggi, namun biaya pelayanan lebih tinggi lagi. Layanan Antrian Prioritas: Antrian khusus untuk pemohon dengan kebutuhan prioritas, seperti pekerja migran atau kebutuhan mendesak. Layanan Pembaharuan Paspor: Proses khusus untuk pembaharuan paspor yang sudah habis masa berlakunya.

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.

Efisiensi

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.

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.

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

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.

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

Fleksibilitas

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.

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

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.

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..

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.

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.

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.

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.

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 pengelolaan 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 pengelolaan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar:

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.

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.

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.

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.

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 (Lestari, 2011) kepuasan adalah respon evaluatif terhadap pengalaman konsumen yang melibatkan perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja yang diterima.

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.

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.

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.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan program sekolah penggerak di UPT SD Negeri 114 Kabupaten Pinrang sudah efektif dimana komunikasinya bisa dalam bentuk formal melalui surat resmi dan pertemuan tatap muka. Selain itu, ketersediaan sumber daya yakni tenaga pendidik, fasilitas fisik, dan teknologi, telah dikelola dengan baik untuk mendukung Program Sekolah Penggerak dan Merdeka Belajar. Disposisi pelaksana Dukungan dari kepala sekolah, adaptasi guru terhadap metode inovatif, serta respons positif siswa terhadap pembelajaran yang interaktif dan kolaboratif. Struktur birokrasi berperan dalam mendukung implementasi Program Sekolah Penggerak melalui bimbingan teknis, pelatihan, pendanaan, serta monitoring dan evaluasi.

Acknowledgments: Terima kasih kepada seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini..

Declaration of conflicting interests: 'Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Funding: 'Tidak ada dana yang diterima'.

Referensi

- Adang. (2023). *Elaborasi Multisentrisme Menuju Ilmu Manajemen Holistik*. CV Cendekia Press.
- Drucker, & F., P. (2014). *Efektif dan Efisien*. 38–52.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3).
- Fitriasuri, S. H. (2022). *Good Governance Terhadap Tata Kelola Perusahaan Pada Bursa Efek Indonesia* (S. Moh suardi (ed.)). CV. AZKA PUSTAKA.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Hutahayan, J. F. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Deepublish.
- 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). *Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Kebutuhan Mencari Variasi, Keterlibatan Konsumen, Harga Dan Daya Tarik Pesaing Terhadap Perilaku Brand Switching*.
- Sari, R. W. (2022). *Pembiayaan Sektor Kesehatan* (M. Nasrudin (ed.)). Penerbit NEM.
- Sugiono, D. (2020). *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta.
- 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.