



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa  
Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I  
TPI Kota Bandung)**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Yustika Cahaya Rani

2017310030

Bandung

2021



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa  
Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I  
TPI Kota Bandung)**

Skripsi

Oleh

Yustika Cahaya Rani

2017310030

Pembimbing

Indraswari, M.A., Ph.D.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Yustika Cahaya Rani  
Nomor Pokok : 2017310030  
Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa Pandemi Covid-19  
(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 25 Januari 2021  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. :

**Sekretaris**

Indraswari, M.A., Ph.D. :

**Anggota**

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Yustika Cahaya Rani  
Nomor Pokok : 2017310030  
Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19  
(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung)

Menyetujui untuk diajukan pada  
Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Bandung, 8 Januari 2021

Pembimbing,

**Indraswari, M.A., Ph.D.**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

**Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yustika Cahaya Rani  
NPM : 2017310030  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 6 Januari 2021



Yustika Cahaya Rani

## Cahaya Yustika\_Skripsi Ganjil 2020/2021 (2)

## ORIGINALITY REPORT

<b>29%</b>	<b>27%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>summer-absolutely.icu</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>anzdoc.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>bandung.imigrasi.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>digilib.unikom.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Catholic University of Parahyangan</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Andalas</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>media.neliti.com</b>	

## ABSTRAK

Nama : Yustika Cahaya Rani  
NPM : 2017310030  
Judul : **Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas TPI Kota Bandung)**

---

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa Pandemi Covid-19(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung)”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry yang dinamakan *SERVQUAL* yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data di lapangan melalui wawancara mendalam, observasi, metode dokumenter, dan penelusuran data online. Selain itu, dalam penelitian ini diambil sebanyak 15 informan yang terdiri dari subseksi teknologi dan komunikasi keimigrasian, subseksi informasi dan komunikasi keimigrasian, staff bagian pemeriksaan berkas layanan pembuatan paspor, petugas wawancara layanan pembuatan paspor, dan pemohon pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung sudah cukup memenuhi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Tetapi, agar dapat memudahkan para pengguna layanan khususnya terkait akses akan pendaftaran antrian online melalui APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) yang sering sekali kesulitan bahwa peneliti memberikan saran agar pihak dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung dapat memberikan tutorial cara penggunaan akan APAPO yang dapat disebarluaskan di social media. Tujuannya untuk mengurangi keluhan akan pengguna layanan terkait sistem antrian online melalui APAPO.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Lima Dimensi Kualitas Pelayanan, Paspor*

**ABSTRAK**

Name : Yustika Cahaya Rani

NPM : 2017310030

Title : **Quality of Service Making Passports During the Covid-19  
Pandemic (Case Study: Class I TPI Bandung Immigration  
Office)**

---

*This study entitled “Quality of Service Making Passports During the Covid-19 Pandemic (Case Study: Class I TPI Bandung Immigration Office)”. This study aims to describe the quality of service making passports at the Class I TPI Bandung Immigration Office based on 5 (five) dimensions of service quality owned by Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry which are called SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy).*

*In this study, the research method used is a qualitative approach using data collection techniques in the field through in depth interviews, observation, documentary methods, and online data search. In this study 15 informants were taken, consisting of immigration technology and communication subsection, immigration information and communication subsection, staff in the inspection of passport making services, interview officers for passport making service, and applicant for passport making services at the Class I TPI Bandung Immigration Office.*

*The results of the study indicate that the service quality of making passport at Class I TPI Bandung Immigration Office is sufficient to meet the dimensions of service quality based on 5 (five) dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). However, in order to make it easier for service users, especially regarding access to online queue registration through the APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspas Online) which is often difficult that researchers provide suggestions for the Class I TPI Bandung Immigration Office to provide tutorials on how to use APAPO which can be disseminated on social media. The aim is to reduce complaints about service users regarding the online queuing system through APAPO.*

*Keyword: Service Quality, 5 dimensions of service quality, Passport*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat dan karunia – Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, guna memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Jurusan Administrasi Publik di jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan pendapat, kritik, saran akan diterima sebagai penyempurnaan serta pencapaian skripsi menjadi lebih baik.

Dalam penelitian ini, tentunya penulis tidak lepas dari berbagai kesulitan dan tantangan. Namun berkat dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada pihak keluarga, kakak dan adik – adik, terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan kepada penulis. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Indraswari sebagai dosen pembimbing yang senantiasa bersedia meluangkan waktu, dan tenaga untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Deny Marcelinus Tri Aryadi, Drs., M.Si. selaku dosen wali penulis.
4. Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan pembelajaran kepada penulis selama menempuh perkuliahan di UNPAR.
5. Kepada Kepala Imigrasi Kelas I Kota Bandung, staff dan pegawai serta jajaran di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.
6. Para pengguna layanan dalam melakukan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi secara langsung, sehingga peneliti dapat mengetahui informasi mengenai pelayanan pembuatan paspor tersebut.
7. Teman – teman dan kerabat dari Universitas Katolik Parahyangan terutama teman – teman yang berada di Jurusan Administrasi Publik terkhusus angkatan 2017.

8. Teman – teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2017.
9. Sahabat – sahabat tercinta, terkasih, dan tersayang “*Sukses Bareng Guys*” yaitu Rezika, Lydia, Meggitha, Nining, dan Jovita yang telah menjadi sahabat perjuangan dalam segala hal selama menjalani masa perkuliahan. Persahabatan dan kebersamaan kita tak akan penulis lupakan. Penulis ucapkan terima kasih banyak.
10. Sahabat – sahabat SMA “*Soledom Reborn*” yang selalu menemani dan memberikan bantuan maupun dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disampaikan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung penulis baik selama perkuliahan maupun dalam proses pengerjaan skripsi ini penulis ucapkan terima kasih banyak.

Akhir kata semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan berkat atas kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

## DAFTAR ISI

.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRAK</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Identifikasi Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penelitian .....	14
BAB II .....	16
KERANGKA TEORI .....	16
2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	16
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	20
2.4 Model Penelitian .....	24
2.5 Operasional Variabel.....	24
BAB III .....	32
METODELOGI PENELITIAN .....	32
3.1 Metode Penelitian .....	32
3.2 Jenis Penelitian.....	33

3.3	Peran Peneliti .....	34
3.4	Lokasi Penelitian .....	35
3.5	Variabel Penelitian .....	35
3.6	Sumber Data.....	35
3.6.1	Sumber Primer.....	36
3.6.2	Sumber Sekunder .....	37
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	38
3.8	Analisis Data .....	41
3.9	Pengecekan Keabsahan Temuan .....	42
BAB IV .....		44
PROFIL PENELITIAN.....		44
4.1	Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung .....	44
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung .....	44
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung .....	45
4.1.3	Tugas Pokok, Fungsi, dan Wewenang Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung 46	
4.1.4	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung .....	56
4.2	Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung .....	58
4.2.1	Proses Pelayanan Pembuatan Paspor Sebelum Masa Pandemi Covid-19 .....	58
4.2.2	Proses Pelayanan Pembuatan Paspor Saat Masa Pandemi Covid-19 .....	60
BAB V .....		63
ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....		63
5.1	Pendahuluan .....	63
5.2	Dimensi Tangibles.....	64
5.2.1	Penampilan Petugas Dalam Melayani Pengguna Layanan .....	65
5.2.2	Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan .....	69
5.2.3	Kemudahan Dalam Proses Pelayanan.....	73
5.2.4	Kedisiplinan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan .....	77
5.2.5	Kemudahan Akses Pengguna Layanan Dalam Permohonan Pelayanan ...	80
5.2.6	Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan.....	86
5.3	Dimensi Reliability .....	89
5.3.1	Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pengguna Layanan .....	90

5.3.2	Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas.....	92
5.3.3	Kemampuan Dan Keahlian Petugas / Aparatur Dalam Menggunakan Alat Bantu	96
5.4	Dimensi Responsiveness .....	98
5.4.1	Merespon Setiap Pengguna Layanan Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan	99
5.4.2	Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat & Tepat Waktu.....	103
5.4.3	Semua Keluhan Pengguna Layanan Direspon Oleh Petugas .....	105
5.5	Dimensi Assurance.....	109
5.5.1	Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan .....	109
5.5.2	Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan .....	112
5.5.3	Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan.....	115
5.6	Dimensi Empathy.....	118
5.6.1	Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan.....	118
5.6.2	Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan Santun.....	121
5.6.3	Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda – Bedakan).124	
BAB VI.....		129
KESIMPULAN DAN SARAN .....		129
6.1	Kesimpulan .....	129
6.2	Saran .....	133
DAFTAR PUSTAKA .....		135
LAMPIRAN.....		1

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Menurut Golongan .....	58
Tabel 4.2 Jenjang Pendidikan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI.....	58

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Survey Kualitas Layanan Penerbitan SRPI Online .....	5
Grafik 1.2 Survey Kepuasan Masya.....	8

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Teori Kualitas Pelayanan.....	23
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandun...57	
Gambar 5.1 Beberapa Fasilitas.....	73
Gambar 5.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor.....	95

**DAFTAR LAMPIRAN**

Peraturan Menteri Hukum.....	2
Panduan Pertanyaan Wawancara.....	26

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pihak pemerintah memiliki aturan dalam meningkatkan berbagai macam bentuk pelayanan di berbagai sektor. Hal ini dikarenakan pemerintah memegang peranan yang utuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhan. Berdasarkan peraturan perundang – undangan bahwa suatu pelayanan publik adalah suatu rangkaian aktivitas dalam memenuhi kepentingan untuk setiap warga negara atas barang, jasa, atau pun pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik.<sup>1</sup> Dalam melaksanakan proses pelayanan publik menjalankan pelayanan publik dibutuhkan standar pelayanan. Standar pelayanan suatu tolak ukur yang digunakan untuk arahan bagi pelaksana pelayanan dan juga sebagai acuan terhadap nilai pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>2</sup>

Masyarakat adalah satu satu komponen utama dalam setiap pelayanan yang ada di berbagai instansi atau penyedia jasa layanan. Masyarakat yang menerima dan merasakan kegiatan pelayanan serta memberikan kembali feedback kepada para penyedia jasa layanan. Maka sebab itu, setiap masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang efektif dan efisien dalam memanfaatkan pelayanan dan pihak

---

<sup>1</sup> Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bab 1. Ayat 1.

<sup>2</sup> *Ibid.* ayat 7.

pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah tersebut adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung. Lembaga tersebut mempunyai fungsi dalam membagikan bantuan kepada publik salah satunya dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kota Bandung.

Berlandaskan aturan yang berlaku di dalam Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Bab 1 Ayat 13 bahwa dijelaskan setiap orang yang masuk atau pun keluar dari wilayah Indonesia hendaklah memiliki Dokumen Perjalanan yang asli dan berlaku. Hukum yang berlaku dan tercantum dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku.<sup>3</sup> Dokumen perjalanan yang dimaksud ialah Paspor Republik Indonesia. Menurut Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian disampaikan bahwa paspor yakni suatu bentuk dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah bagi setiap warga negara Indonesia yang akan melaksanakan perjalanan antarnegara yang sah selama jangka waktu yang diberikan.<sup>4</sup> Paspor dapat memudahkan setiap warga negara untuk melakukan suatu kegiatan seperti bisnis, liburan, ibadah, dan lain sebagainya di berbagai mancanegara.

Proses untuk mengeluarkan dokumen paspor tersebut dapat dilakukan di setiap Kantor Imigrasi yang terletak di wilayah Indonesia. Instansi tersebut salah satunya

---

<sup>3</sup> Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Bab 1. Ayat 13.

<sup>4</sup> *Ibid.* ayat 16.

diawasi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi ialah pelaksana yang bertanggung jawab secara utuh kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Selain itu, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki tugas untuk mengembangkan fungsi pelayanan publik, penegakan hukum, keamanan negara, dan juga sebagai penyedia pembangunan kesejahteraan rakyat.<sup>5</sup> Oleh karena itu, lembaga tersebut mempunyai kewenangan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat lewat proses pelayanan yang dijalankan oleh setiap instansi keimigrasian terkait pelayanan pembuatan paspor.

Proses pelayanan pembuatan paspor bisa dilaksanakan bagi setiap masyarakat Indonesia baik di dalam atau pun di luar wilayah Indonesia dan proses pelayanan tersebut dilaksanakan di setiap kawasan kantor imigrasi yang terdapat di Indonesia. Sistem dari pelayanan pembuatan paspor sendiri dapat dilakukan dengan mendatangi langsung kantor imigrasi dan mengikuti proses akan antrian. Hal tersebut disebutkan sebagai Sistem Informasi Keimigrasian.<sup>6</sup> Proses pelayanan pembuatan paspor yang dijalankan dengan memerlukan sistem informasi keimigrasian ini telah diterapkan sejak lama dan sampai sekarang masih melakukan pelayanan pembuatan paspor dengan sistem ini. Sistem ini dapat disebut juga sebagai sistem antrian offline. Sistem antrian offline sendiri memiliki definisi

---

<sup>5</sup> Wilonotomo, Bagas Hidayat Putra. *Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan EPS (Express Passport Service)*. Depok. 2018. hlm 94.

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Bab II. Pasal 2. Ayat 3.

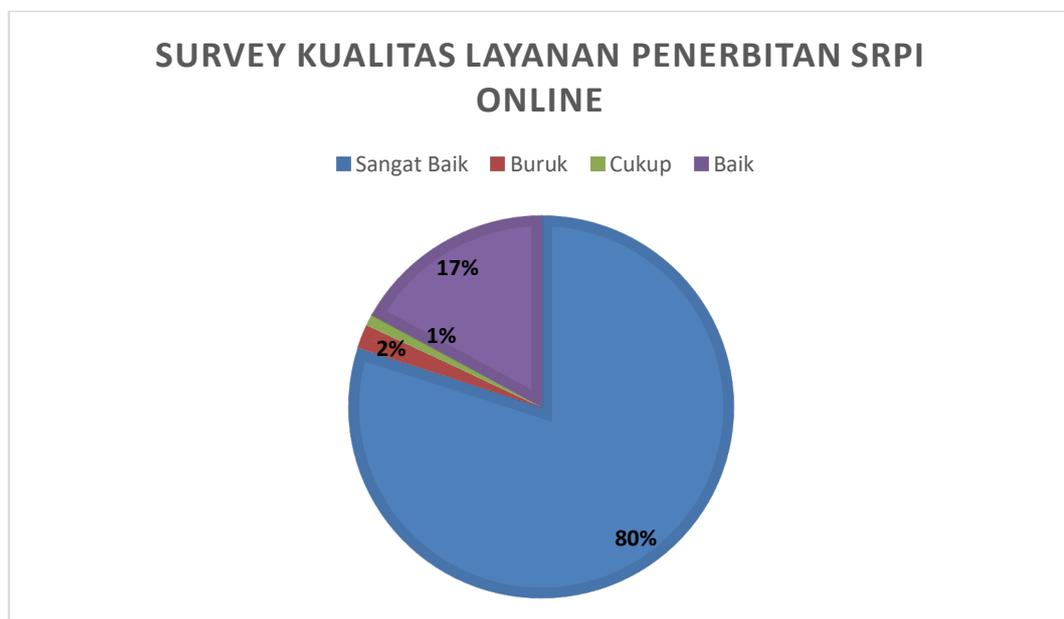
bahwa masyarakat harus berpartisipasi secara langsung dalam mengajukan pembuatan paspor dengan mengambil nomor antrian.

Tetapi semakin berkembangnya teknologi yang membuat proses pelayanan publik diberi kemudahan, pihak Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kementerian Hukum dan HAM membuat suatu pelayanan yang inovatif sehingga dapat memudahkan pemohon pelayanan pembuatan paspor dapat diberi kemudahan. Pelayanan tersebut adalah Sistem Antrian Berbasis Online. Sistem tersebut memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi setiap pemohon dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor. Untuk itu, setiap pemohon tidak diwajibkan mengikuti antrian secara langsung. Bagi pemohon yang melakukan pelayanan pembuatan paspor dengan mengikuti antrian secara langsung tanpa menggunakan antrian secara online hanya diperuntukkan bagi kelompok rentan.

Sistem antrian berbasis online dapat diakses melalui sebuah aplikasi yang diberi nama APAPO (*Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online*). Perlu untuk kita ketahui, proses antrian melalui APAPO tetap memerlukan partisipasi pemohon untuk hadir ke Kantor Imigrasi agar menjalankan proses wawancara, pemeriksaan berkas atau verifikasi berkas, proses pendapatan sidik jari, dan pengambilan foto. Diketahui bahwa inovasi tersebut diterapkan dan telah dilaksanakan sejak 16 Mei 2017 tepatnya di Kantor Imigrasi Kelas Khusus Jakarta Selatan. Setelah dilakukan

uji coba di instansi tersebut, maka inovasi antrian berbasis online tersebut dijalankan secara keseluruhan di seluruh wilayah Indonesia.<sup>7</sup>

Dikeluarkannya sistem antrian berbasis online yang dapat diakses melalui APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) cukup membuat antusias masyarakat yang sangat setuju dalam peluncuran sistem tersebut. Selain memudahkan masyarakat juga dapat mengikuti perkembangan pelayanan yang menuju *smart city*. Berikut ini peneliti mendapatkan data akan survey kepuasan masyarakat kepada pihak instansi keimigrasian terkait dengan adanya sistem antrian berbasis online melalui proses pelayanan pembuatan paspor.



*Grafik 1.1*

#### Survey Kualitas Layanan Penerbitan SRPI Online

<sup>7</sup> Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights of Indonesia. *Tingkatkan Layanan Paspor, Imigrasi Menerapkan Aplikasi Antrian Paspor Online dan Kemudahan Penggantian Paspor Hanya Melampirkan KTP dan Paspor Lama*. Diakses dari <http://www.imigrasi.go.id/index.php/en/news/headlines/1389-layanan-paspor>. Diakses pada tanggal 30 Januari 2020, pada pukul 20:13 WIB.

*Sumber: (<https://www.imigrasi.go.id/>)*

Bersumber pada data di atas, disimpulkan dengan dikeluarkannya sistem antrian berbasis online dalam pelayanan pembuatan paspor membuat sebagian masyarakat berpendapat bahwa pelayanan tersebut “*Sangat Baik*” dalam menunjang proses pelayanan khususnya bagi para pemohon pelayanan pembuatan paspor di Indonesia. Selain memberikan kemudahan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga tersebut yaitu Direktorat Jenderal Imigrasi.

Sebagaimana yang diketahui, saat ini berbagai negara tak terkecuali Indonesia sedang dihadapkan dengan pandemi Covid-19. Dimana, pandemi ini memberikan dampak yang besar terhadap suatu negara dalam menjalankan tata pemerintahan. Baik dari bidang ekonomi, industri, pendidikan, sampai kepada pelayanan. Akibat dari situasi tersebut, berbagai perusahaan atau pun organisasi mengalami penurunan yang drastis. Selain itu, berbagai kebijakan juga diterapkan salah satunya WFH (*Work from Home*) yang sampai saat ini masih diterapkan di berbagai daerah di Indonesia. Adanya kebijakan *Work from Home* membuat sebagian besar pelayanan publik menjadi terhambat, walaupun masih berjalan tetapi tidak efektif jika tidak melakukan pelayanan secara langsung.

Salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung ialah lembaga yang mempunyai fungsi dalam memberikan pelayanan akan pembuatan paspor khususnya dalam wilayah kota Bandung. Pada saat masa pandemi, lembaga ini menutup pelayanan publik secara langsung dan menjalankan metode pelayanan secara tidak langsung atau WFH (*Work from Home*). Hal tersebut ditujukan untuk

mengurangi kasus pandemi Covid-19. Tetapi, setelah melampaui masa PSBB (*Pembatasan Sosial Berskala Besar*) tepatnya di tanggal 12 Juni 2020 pihak instansi imigrasi Bandung melaksanakan kembali proses pelayanan secara *Work from Office*. Proses pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung tentunya dijalankan dengan menjalankan protokol kesehatan yang sangat berbeda dengan proses pelayanan sebelum terjadinya pandemi Covid-19.<sup>8</sup>

Pihak Direktorat Jenderal Imigrasi memberikan Surat Edaran Nomor IMI – GR.01.01-0946 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian Dalam Masa Tatanan Normal Baru. Melalui dokumen tersebut disampaikan bahwa seluruh Kantor Imigrasi harus menetapkan pencegahan terkait dengan Covid-19. Melalui surat edaran tersebut pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung menetapkan APD (*Anjuran Perlindungan Diri*) baik dari menetapkan seluruh pengunjung instansi harus menggunakan masker, hand sanitizer, sarung tangan, dan memberikan petunjuk bagaimana untuk mencuci tangan dengan baik. Selain itu, para pengunjung juga harus menerapkan jarak minimal 1 meter.<sup>9</sup>

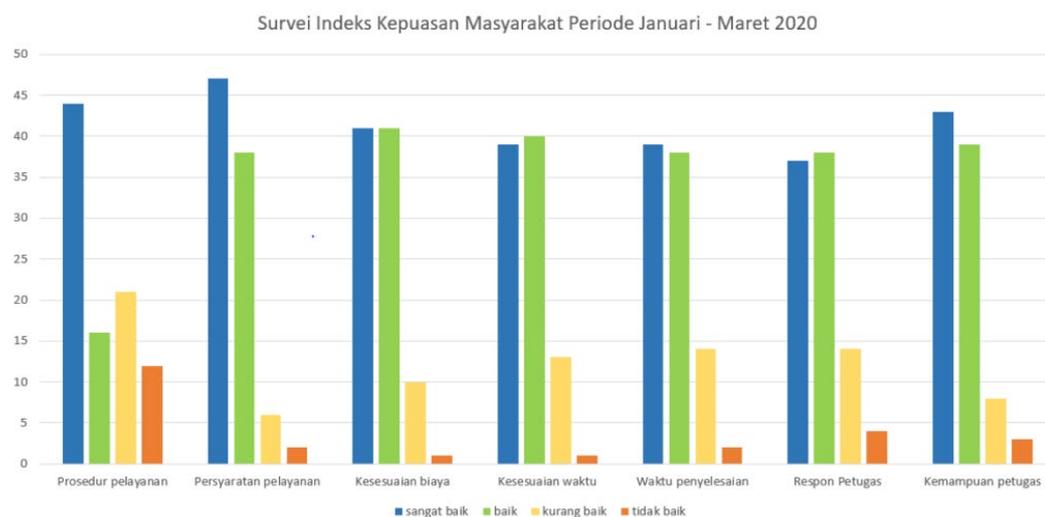
Dalam menjalankan proses pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 pihak pelaksana pelayanan juga harus tetap untuk membatasi pengunjung ketika melakukan pelayanan khususnya pelayanan pembuatan paspor. Hal tersebut juga menjadi bagian dari APD (*Anjuran Perlindungan Diri*). Untuk saat ini, pihak

---

<sup>8</sup> Pikiran Rakyat. *Mulai 12 Juni, Kantor Imigrasi Kelas 1 A Bandung Buka Kembali Pelayanan Paspor*. Diakses melalui <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/mapay-kota/pr-13400318/mulai-12-juni-kantor-imigrasi-kelas-1-a-bandung-buka-kembali-pelayanan-paspor>. Diakses pada tanggal 04 Oktober 2020, pada pukul 19:30 WIB.

<sup>9</sup> *Ibid.*

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung tetap melaksanakan proses pelayanan pembuatan paspor dengan syarat hanya membuka kuota sejumlah 50% dari kouta yang disediakan seperti biasanya bagi masyarakat yang hendak melakukan pelayanan pembuatan paspor.<sup>10</sup>



*Grafik 1.2. Survey Kepuasan Masyarakat (Januari – Maret 2020)*

Sumber: (<https://kanimbandung.kemenkumham.go.id/ikm-2020/>)

Terkait dengan proses pelayanan publik, peneliti memperoleh data akan Indeks Kepuasan Masyarakat di atas pada bulan September 2019 terkait dengan proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terkait *kejelasan persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian biaya, kesesuaian pelayanan, kemampuan petugas, perilaku petugas, penanganan informasi dan pengaduan, dan sarana dan prasarana berada di tingkat yang dapat dikategorikan “Sangat Baik dan Baik”*. Melalui hasil survey kepuasan masyarakat

<sup>10</sup> *Ibid.*

akan proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung menunjukkan dengan dikeluarkannya sistem antrian berbasis online seharusnya dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan dan juga dapat memudahkan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan tersebut juga. Tetapi, kenyataannya data – data tersebut tidak menunjukkan dampak yang baik. Oleh karena itu, terdapat beberapa indikasi masalah khususnya mengenai pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yaitu antara lain:

1. Adanya indikasi bahwa masyarakat sulit untuk melakukan proses antrian sistem online untuk pendaftaran atau pun penggantian paspor dikarenakan server dan sistem yang sering terjadi kesalahan atau error
2. Adanya indikasi bahwa tidak adanya informasi yang jelas akan penggunaan sistem antrian online ini, sehingga membuat beberapa dari masyarakat kesulitan untuk menggunakan aplikasi yang tersedia dalam melakukan antrian berbasis online.
3. Adanya indikasi bahwa masyarakat pemohon akan pembuatan paspor tidak mendapatkan kuota antrian. Kuota antrian dibatasi setiap harinya dan masyarakat yang ingin mendaftar antrian secara online ketika berniat untuk mendaftar pemohon tidak mendapatkan nomor antrian. <sup>11</sup>
4. Adanya indikasi bahwa pelayanan di Kantor Imigrasi Bandung sangat mengecewakan. Salah satunya terkait dengan kinerja para pegawai imigrasi

---

<sup>11</sup> LAPOR. Diakses dari [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), pada tanggal 23 Februari 2020, pukul 20:25 WIB.

yang terkesan cuek dan tidak peduli dengan para pemohon pembuatan paspor.<sup>12</sup>

5. Adanya indikasi bahwa proses pelayanan pembuatan paspor di instansi tersebut tidak mengalami perubahan, sekalipun telah menggunakan sistem antrian berbasis online lewat aplikasi.<sup>13</sup>

Melihat akan hasil survey akan penerbitan sistem antrian online dan hasil survey kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung bahwa terjadi kesenjangan akan proses pelayanan khususnya pelayanan pembuatan paspor di instansi tersebut. Melalui indikasi – indikasi yang telah disampaikan sebelumnya peneliti berniat melakukan penelitian akan proses pelayanan pembuatan paspor di instansi tersebut. Untuk melakukan penelitian akan proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung, maka peneliti berniat dalam melaksanakan proses penelitian ke lapangan berdasarkan indikasi masalah. Akan hal itu peneliti akan mengukur kualitas pelayanan khususnya pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung dengan menggunakan model penelitian terkait dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dicetuskan oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. Dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) tersebut terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Lokus penelitian ialah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung dan fokus penelitian ialah kualitas pelayanan pembuatan paspor. Maka dari itu, penulis

---

<sup>12</sup> LAPOR. Diakses dari [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), pada tanggal 27 Februari 2020, pukul 20:40 WIB

<sup>13</sup> *Ibid.*

tertarik untuk melaksanakan penelitian yaitu dengan memberi judul penelitian ***“Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa Pandemi Covid-19(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung)”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada keseluruhan latar belakang masalah yang terdapat di atas, bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini ialah ***“Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung?”***

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas T TPI Kota Bandung dan dapat dirumuskan identifikasi masalah sesuai dengan dimensi akan kualitas pelayanan yaitu antara lain:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung berdasarkan dimensi *tangibles*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung berdasarkan dimensi *reliability*?
3. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung berdasarkan dimensi *responsiveness*?
4. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung berdasarkan dimensi *assurance*?
5. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung berdasarkan dimensi *emphaty*?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan akan identifikasi masalah penelitian, berikut ini akan disampaikan garis besar hasil pokok yang ingin diperoleh setelah permasalahan dianalisis dan dijawab berdasarkan hasil penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan *tangibles* (berwujud) yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yang ditinjau dari penampakan fisik dari fasilitas yang tersedia, peralatan, personil, dan komunikasi dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor.
2. Untuk mendeskripsikan *reliability* (kehandalan) yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yang ditinjau dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor.
3. Untuk mendeskripsikan *responsiveness* (ketanggapan) yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yang ditinjau dari kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan yang cepat dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor.
4. Untuk mendeskripsikan *assurance* (jaminan) yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yang ditinjau dari pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan para petugas imigrasi dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor.
5. Untuk mendeskripsikan *emphaty* (empati) yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yang ditinjau dari perlakuan atau

perhatian yang diberikan oleh pihak imigrasi kepada pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan dan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini memperoleh kegunaan penelitian sebagai berikut:

### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori akan penelitian di masa yang akan datang terkait di bidang Administrasi Publik, terutama dalam hal evaluasi pelayanan pembuatan paspor. Selain itu, sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi para pengelola dan pelaksana pelayanan pembuatan paspor khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung, sehingga hasil tersebut nantinya dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan dan masukan dalam menjalankan pelayanan pembuatan paspor yang lebih optimal di masa yang akan datang.

### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mendapatkan hasil dari analisis kualitas terkait akan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memahami lebih jelas akan penelitian ini, maka pokok bahasan yang terdapat di dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bagian dengan sistematika pembagian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I menjelaskan pendahuluan dari permasalahan mengenai pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.

### **BAB II KERANGKA TEORI**

Pada Bab II menjelaskan kerangka teori yang membahas definisi administrasi publik, definisi pelayanan publik, penjelasan teori kualitas pelayanan publik, dimensi kualitas pelayanan publik, model penelitian yang digunakan untuk menjadi dasar dalam melakukan penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab III menjelaskan metode penelitian yang membahas mengenai metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, variabel penelitian, variabel penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan.

### **BAB IV OBJEK PENELITIAN**

Pada Bab IV menjelaskan objek penelitian yang membahas mengenai gambar umum atau profil dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.

## **BAB V ANALISIS & PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pada Bab V menjelaskan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yang dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab VI menjelaskan atau mendeskripsikan kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian.