Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) BITUNG

Emmy Herawati Rahman[1], Jericho Danga Pombengi[2], Deysi Livy Tampongangoy[3]
[123] Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado

ARTICLE INFO

Article history:
Received Januari, 2026
Revised Januari, 2026
Accepted Januari, 2026
Available online Januari , 2026

emmyrahman01@gmail.com,
jdpombengi@gmail.com,
deysitampongangoy@unsrat.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur pelayanan dan pemohon paspor, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi. Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi Service Quality, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung secara umum tergolong baik. Dimensi empati, daya tanggap, dan keandalan menjadi kekuatan utama pelayanan, ditandai dengan sikap ramah petugas, ketepatan waktu penyelesaian paspor, serta kesigapan dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pemohon. Dimensi jaminan juga menunjukkan hasil positif melalui transparansi biaya dan kepastian prosedur pelayanan. Dimensi bukti fisik masih memerlukan perbaikan, terutama pada ketersediaan sarana pendukung dan media informasi pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan paspor memerlukan penguatan sarana pendukung serta konsistensi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Penerbitan Paspor; SERVQUAL

A B S T R A C T

This study aims to describe the quality of public service in passport issuance at the Class II Immigration Office TPI Bitung. The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with service officers and passport applicants, direct observation of the service process, and documentation review. Service quality was analyzed using the five dimensions of Service Quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the quality of passport services at the Class II Immigration Office TPI Bitung is generally good. Empathy, responsiveness, and reliability emerged as the main strengths, reflected in the officers' friendly attitudes, timely passport completion, and prompt responses to applicants' needs. The assurance dimension also showed positive results through cost transparency and procedural certainty. The tangibles dimension still requires improvement, particularly in supporting facilities and service information media. This study highlights that improving passport service quality requires strengthening supporting facilities and maintaining consistent, citizen-oriented service delivery.

***Keywords**: Public Service Quality; Passport Issuance; SERVQUAL*

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dan hak dasar warga negara melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif (UU No. 25, 2009). Definisi pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan menegaskan bahwa kualitas layanan bukan sekadar keluaran administratif, tetapi juga ukuran kinerja penyelenggara layanan dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (UU No. 25, 2009). Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan umum dipahami sebagai proses bantuan kepada orang lain yang membutuhkan kepekaan dan relasi interpersonal untuk menciptakan kepuasan serta keberhasilan layanan (LAN, 2004). Pada saat yang sama, pelayanan inti pemerintah adalah layanan yang melindungi dan mempromosikan kesejahteraan warga pada area yang tidak dapat dipenuhi secara optimal oleh mekanisme pasar (McKevitt, 1999). Kerangka ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai isu strategis, karena pelayanan publik mempengaruhi kepuasan, legitimasi, dan citra penyelenggara negara (Sinambela, 2017).

Dalam bidang keimigrasian, pelayanan pembuatan paspor menjadi layanan strategis karena berkaitan langsung dengan identitas hukum internasional warga negara serta perlindungan negara terhadap warganya ketika berada di luar negeri (UU No. 6, 2011). Paspor dipahami sebagai dokumen resmi negara yang menjadi identitas dan syarat perjalanan ke luar negeri, sehingga penyelenggaraan layanan paspor menuntut kepastian prosedur, ketepatan, dan keamanan (UU No. 6, 2011). Standar pelayanan publik juga diposisikan sebagai tolok ukur pemenuhan kewajiban penyelenggara layanan, termasuk persyaratan, mekanisme/prosedur, jangka waktu, biaya, sarana-prasarana, dan kompetensi pelaksana (UU No. 25, 2009). Penguatan standar ini juga diarahkan melalui kebijakan penilaian kualitas pelayanan publik agar layanan berlangsung adil, transparan, dan akuntabel (PermenPANRB No. 15, 2014). Dengan demikian, kualitas layanan paspor secara konseptual harus mencerminkan kepatuhan standar sekaligus kualitas pengalaman layanan yang dirasakan pemohon (UU No. 25, 2009; PermenPANRB No. 15, 2014).

Konteks Kota Bitung sebagai wilayah dengan aktivitas kepelabuhanan dan perdagangan memperkuat urgensi peningkatan layanan paspor karena kebutuhan layanan relatif tinggi dan pemohon memiliki latar belakang beragam yang berdampak pada variasi ekspektasi terhadap kecepatan, kemudahan, kepastian informasi, serta kenyamanan layanan (UU No. 25, 2009). Dalam kondisi layanan yang semakin terdigitalisasi, kualitas tidak hanya ditentukan oleh prosedur manual, tetapi juga oleh kemampuan sistem digital dan kesiapan sarana pendukung untuk memastikan proses pendaftaran, verifikasi, dan pelayanan berjalan lancar (Denhardt & Denhardt, 2003). Paradigma *New Public Service* menegaskan bahwa pemerintah harus memandang masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak, bukan sekadar pelanggan, sehingga layanan perlu transparan, membuka ruang umpan balik, dan responsif terhadap kebutuhan warga (Denhardt & Denhardt, 2003). Perspektif ini relevan untuk layanan paspor karena proses layanan melibatkan intensitas interaksi, kebutuhan informasi, dan potensi ketimpangan akses bagi pemohon dengan literasi digital yang berbeda (Denhardt & Denhardt, 2003; Sinambela, 2017).

Pada tataran implementasi, pelayanan pembuatan paspor menghadapi tantangan teknis dan administratif yang dapat memengaruhi persepsi kualitas layanan, misalnya masalah sistem aplikasi/akses layanan, kendala perangkat layanan, serta kebutuhan klarifikasi dokumen (UU No. 25, 2009). Kualitas pelayanan dalam layanan publik dipahami sebagai kemampuan instansi menyediakan layanan yang mudah diakses, prosedurnya jelas, cepat, ramah, dan hasilnya akurat (Hardiyansyah, 2018). Kualitas juga dipandang sebagai tingkat keunggulan layanan yang diharapkan dan bagaimana penyelenggara mengendalikan tingkat keunggulan tersebut agar kebutuhan pengguna terpenuhi (Tjiptono, 2016). Dalam perspektif kesenjangan harapan–kenyataan, kualitas layanan ditentukan oleh perbedaan antara harapan masyarakat dan kenyataan

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



pelayanan yang diterima; kualitas sangat baik ketika layanan melampaui harapan, baik ketika sesuai harapan, dan buruk ketika berada di bawah harapan (Zeithaml et al., 2018). Selain itu, kualitas layanan memiliki dimensi teknis (hasil akhir layanan) dan dimensi fungsional (cara layanan diberikan), sehingga keberhasilan pelayanan menuntut keseimbangan antara ketepatan hasil dan kualitas proses interaksi (Grönroos, 2007). Dalam layanan publik, kualitas juga harus tercermin pada pelayanan yang cepat, tepat, sesuai prosedur, dan bebas dari penyalahgunaan kewenangan (Moenir, 2010).

Penelitian ini menggunakan kerangka *Service Quality* (SERVQUAL) untuk menilai kualitas pelayanan pembuatan paspor. SERVQUAL menegaskan kualitas pelayanan sebagai selisih antara persepsi setelah menerima layanan dan harapan sebelum menerima layanan (Parasuraman et al., 1988). Model ini menguraikan lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pelayanan publik modern, pemenuhan lima dimensi tersebut menjadi rujukan evaluasi mutu layanan karena berkorelasi dengan kepuasan, keluhan, dan kepercayaan publik (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018). Penggunaan kerangka SERVQUAL juga selaras dengan tuntutan standar pelayanan publik yang mengharuskan kejelasan prosedur, kepastian waktu, transparansi biaya, serta dukungan sarana-prasarana pelayanan (UU No. 25, 2009; PermenPANRB No. 15, 2014).

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, kajian mengenai layanan publik berbasis digital menegaskan bahwa platform digital dapat menjadi instrumen transformasi layanan, namun efektivitasnya bergantung pada pengelolaan kanal, penunjukan penanggung jawab, dan penguatan literasi digital masyarakat (Pombengi, 2025). Kajian kualitas layanan publik di sektor lain menunjukkan bahwa kualitas dapat melemah ketika kompetensi pelaksana dan fasilitas pendukung tidak memadai, sehingga informasi layanan tidak tersampaikan dan kebutuhan pengguna tidak terjawab (Nangka et al., 2022). Penelitian lain memperlihatkan bahwa keterbatasan SDM, sarana-prasarana, serta ketidaksesuaian kebijakan dengan kondisi lapangan masih menjadi kendala utama kualitas pelayanan publik (Gumolung et al., 2023). Pada sektor imigrasi, penelitian berbasis SERVQUAL menemukan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan paspor, dengan *reliability* sebagai dimensi yang dominan secara parsial (Sabatini et al., 2023). Di sisi lain, kajian *e-service quality* menekankan aspek reliability, security, fulfilment, ease of use, dan responsiveness sebagai penentu persepsi kualitas layanan elektronik yang relevan untuk layanan paspor berbasis sistem digital (Ighomereho et al., 2022). Studi inovasi pelayanan paspor berorientasi warga juga menegaskan bahwa teknologi dapat meningkatkan kepuasan publik, namun keberlanjutannya membutuhkan kebijakan adaptif, kolaborasi, dan orientasi layanan yang menempatkan warga sebagai subjek utama (Purnomo, 2018; Denhardt & Denhardt, 2003).

Gap penelitian yang ditegaskan dalam studi ini ialah perlunya deskripsi kualitas pelayanan pembuatan paspor pada unit pelaksana teknis imigrasi yang tidak hanya menilai kepuasan atau hubungan variabel secara kuantitatif, tetapi menggali pengalaman pemohon dan dinamika operasional layanan secara kontekstual dengan pendekatan kualitatif (Sabatini et al., 2023). Selain itu, literatur terkait layanan digital menuntut evaluasi yang lebih operasional pada aspek akses, kemudahan penggunaan, dan respons lembaga ketika kendala sistem terjadi dalam proses pelayanan (Ighomereho et al., 2022; Pombengi, 2025). *Novelty* penelitian ini terletak pada penyajian analisis kualitas pelayanan pembuatan paspor yang kontekstual di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung dengan memotret secara utuh lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka evaluasi sehingga dapat mengidentifikasi aspek yang sudah kuat dan aspek yang memerlukan perbaikan

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



secara spesifik (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung sebagai bahan evaluasi peningkatan mutu layanan dan inovasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan warga (UU No. 25, 2009; Denhardt & Denhardt, 2003).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan secara komprehensif melalui pengalaman, persepsi, dan interaksi langsung antara petugas pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Creswell, 2014). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan sebagaimana berlangsung di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung, Sulawesi Utara. Penentuan lokasi didasarkan pada peran strategis kantor imigrasi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor di wilayah dengan aktivitas kepelabuhanan dan mobilitas masyarakat yang tinggi. Kondisi tersebut menjadikan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung relevan sebagai objek kajian kualitas pelayanan publik.

Subjek penelitian terdiri atas informan yang dipilih secara **purposive**, yaitu pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pembuatan paspor. Informan meliputi pegawai Kantor Imigrasi yang bertugas pada layanan paspor serta masyarakat pemohon paspor yang pernah menerima pelayanan. Teknik pemilihan informan ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang kaya, relevan, dan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi mengenai proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi informan terhadap kualitas pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung alur pelayanan, interaksi petugas dengan pemohon, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui penelaahan dokumen resmi, standar operasional prosedur, serta data pendukung lain yang relevan dengan pelayanan pembuatan paspor.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi sistematis yang menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan temuan lapangan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk memperoleh pemahaman utuh mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor.

Keabsahan data dijaga melalui teknik **triangulasi**, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan penelitian sehingga hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, penelitian ini menggunakan kerangka *Service Quality* (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988). Kerangka ini digunakan sebagai alat analisis untuk menilai kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika dan Karakteristik Pelayanan Pembuatan Paspor

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung selama periode Januari–September 2025 menunjukkan pola permohonan yang fluktuatif, namun relatif stabil dalam hal penyelesaian layanan. Data pelayanan mencatat jumlah permohonan tertinggi pada bulan Januari sebanyak 407 permohonan dan terendah pada bulan Agustus sebanyak 156 permohonan. Jumlah paspor yang diterbitkan berada pada rentang 133–370 paspor per bulan, dengan penerbitan tertinggi juga terjadi pada bulan Januari sebanyak 370 paspor dan terendah pada bulan Agustus sebanyak 133 paspor.

Pembatalan permohonan tercatat dalam jumlah terbatas, yaitu antara 7 hingga 29 pembatalan per bulan. Pembatalan tertinggi terjadi pada bulan Januari sebanyak 29 permohonan, sedangkan pembatalan terendah tercatat pada bulan September sebanyak 7 permohonan. Penolakan paspor berada pada angka yang sangat kecil, yaitu 0–2 kasus per bulan, yang menunjukkan bahwa mayoritas pemohon telah memenuhi persyaratan administratif dan ketentuan keimigrasian yang berlaku.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara kuantitatif kinerja pelayanan relatif terkendali dan mampu menyesuaikan kapasitas pelayanan dengan tingkat permintaan masyarakat. Rendahnya angka penolakan memperlihatkan efektivitas proses verifikasi awal, baik melalui sistem pendaftaran maupun tahapan wawancara, sehingga permohonan yang diproses pada umumnya telah memenuhi standar yang ditetapkan (Rahman, 2025).

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Penilaian kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor dianalisis menggunakan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2016).

(a). Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik mencerminkan kondisi fasilitas, sarana, prasarana, dan penampilan aparatur yang dapat diamati secara langsung oleh pemohon paspor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung telah menyediakan ruang pelayanan yang bersih, tertata, dan cukup nyaman bagi pemohon. Ruang tunggu dilengkapi tempat duduk yang memadai serta pendingin ruangan yang berfungsi baik, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang relatif kondusif.

Seorang pemohon menyampaikan bahwa ruang pelayanan tertib dan nyaman selama menunggu proses pelayanan, serta petugas terlihat rapi dan profesional dalam memberikan layanan (A.L). Persepsi ini memperlihatkan bahwa aspek visual dan kenyamanan ruang telah memberikan kesan awal yang positif terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Temuan lapangan juga mengungkapkan adanya keterbatasan fasilitas pendukung. Mesin fotokopi yang tidak berfungsi menyebabkan pemohon harus keluar kantor untuk melengkapi dokumen persyaratan. Mesin antrian elektronik dilaporkan tidak selalu berfungsi optimal, sehingga pengaturan antrian dilakukan secara manual. Papan informasi yang memuat alur pelayanan dan persyaratan belum tersedia secara lengkap, sehingga sebagian pemohon masih bergantung pada penjelasan lisan petugas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik telah terpenuhi pada aspek kenyamanan ruang dan penampilan aparatur, tetapi masih memerlukan penguatan pada fasilitas pendukung dan media informasi. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh interaksi petugas, tetapi juga oleh ketersediaan sarana fisik yang memudahkan masyarakat memahami dan mengakses layanan secara mandiri (Moenir, 2010; Hardiyansyah, 2018).

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



(b). Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merujuk pada kemampuan instansi memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung memiliki standar operasional prosedur yang jelas dan diterapkan secara konsisten dalam pelayanan pembuatan paspor.

Pimpinan instansi menjelaskan bahwa penyelesaian paspor ditargetkan maksimal empat hari kerja setelah tahap wawancara dan perekaman biometrik, dengan catatan seluruh persyaratan telah dinyatakan lengkap. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur. Temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar paspor dapat diselesaikan dalam waktu sekitar tiga hari kerja, sesuai dengan estimasi yang disampaikan kepada pemohon.

Pemohon menyatakan bahwa jadwal pengambilan paspor umumnya sesuai dengan informasi awal yang diberikan petugas dan jarang mengalami perubahan. Kepastian waktu tersebut memberikan rasa percaya dan membantu pemohon merencanakan kebutuhan lanjutan, seperti pengurusan visa atau keberangkatan ke luar negeri. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan tergolong baik karena pelayanan dilaksanakan secara konsisten dan sesuai janji layanan. Keandalan pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah (Sinambela, 2017; Tjiptono, 2016).

(c). Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menggambarkan kesigapan petugas dalam membantu pemohon serta merespons pertanyaan dan keluhan yang muncul selama proses pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung bersikap responsif dan komunikatif.

Pemohon menyampaikan bahwa petugas cepat memberikan penjelasan ketika terjadi kendala, baik terkait persyaratan dokumen maupun tahapan pelayanan. Seorang pemohon menyatakan bahwa waktu pelayanan relatif singkat dan petugas bersedia mendengarkan keluhan yang disampaikan (M.M). Pernyataan ini menunjukkan adanya komunikasi dua arah yang berjalan cukup efektif.

Petugas juga menjelaskan bahwa penanganan keluhan dilakukan melalui penyampaian langsung di loket pelayanan, pencatatan keluhan, serta pelaporan kepada atasan untuk ditindaklanjuti. Briefing rutin dan pembagian tugas dilakukan untuk memastikan kesiapan petugas menghadapi lonjakan pemohon. Daya tanggap yang tinggi menunjukkan bahwa petugas tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada kebutuhan informasi dan kenyamanan pemohon. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa responsivitas aparatur merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018; Zeithaml et al., 2018).

(d). Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkaitan dengan rasa aman, kepastian prosedur, serta kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan integritas petugas (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung memberikan jaminan yang kuat kepada pemohon.

Transparansi biaya pelayanan diterapkan melalui mekanisme pembayaran PNBP sesuai ketentuan resmi, yang dilakukan melalui kanal perbankan. Pemohon menyatakan tidak terdapat biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku. Mekanisme ini memberikan kepastian biaya dan meminimalkan potensi penyimpangan dalam pelayanan.

Petugas juga menunjukkan sikap sopan dan profesional serta mampu menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas, sehingga pemohon merasa aman dan yakin terhadap proses yang dijalani. Pengawasan internal yang dilakukan secara berjenjang memperkuat jaminan integritas

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan telah terpenuhi dengan baik, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas (UU No. 25, 2009; Moenir, 2010).

(e). Empati (*Empathy*)

Empati merupakan dimensi yang menekankan perhatian personal dan sikap humanis petugas terhadap pemohon (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung.

Petugas menunjukkan sikap ramah, sabar, dan komunikatif dalam melayani pemohon. Penjelasan diberikan secara perlahan kepada pemohon yang kurang memahami prosedur, terutama pemohon lanjut usia. Layanan prioritas disediakan bagi kelompok rentan, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas, termasuk pendampingan langsung selama proses pelayanan.

Seorang pemohon menyampaikan bahwa pemohon disabilitas dilayani melalui jalur prioritas tanpa harus mengikuti antrian umum, sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan manusiawi (M.M). Praktik ini menunjukkan penerapan prinsip pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Empati yang ditunjukkan petugas berkontribusi pada peningkatan kenyamanan dan kepuasan pemohon serta memperkuat citra instansi sebagai penyelenggara pelayanan publik yang humanis, sebagaimana ditekankan dalam paradigma *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003).

Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung tergolong baik pada seluruh dimensi SERVQUAL. Dimensi empati, daya tanggap, dan keandalan muncul sebagai kekuatan utama pelayanan, sedangkan dimensi bukti fisik masih memerlukan peningkatan pada aspek fasilitas pendukung dan media informasi.

Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan prosedur, tetapi juga oleh sikap aparatur, transparansi biaya, dan kemampuan instansi dalam memberikan rasa aman serta perhatian personal kepada masyarakat. Integrasi antara standar pelayanan, sistem digital, dan pendekatan humanis menjadi kunci keberhasilan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2016; Sinambela, 2017).

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung secara umum tergolong baik. Penilaian tersebut didasarkan pada analisis lima *dimensi Service Quality* yang menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa ruang pelayanan, kebersihan, dan penataan fasilitas telah memberikan kenyamanan bagi pemohon paspor. Keterbatasan masih ditemukan pada sarana pendukung tertentu, seperti mesin fotokopi, sistem antrian elektronik, dan ketersediaan media informasi alur pelayanan, yang berpotensi memengaruhi kemandirian pemohon dalam memahami prosedur pelayanan.

Dimensi keandalan memperlihatkan bahwa pelayanan pembuatan paspor dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kepastian waktu penyelesaian

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com



paspor umumnya terpenuhi, sehingga memberikan rasa percaya dan kepastian bagi masyarakat dalam merencanakan kebutuhan perjalanan ke luar negeri.

Dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki kesigapan yang baik dalam merespons pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan pemohon. Petugas memberikan informasi secara jelas dan membantu pemohon ketika menghadapi kendala administratif maupun teknis selama proses pelayanan berlangsung.

Dimensi jaminan mencerminkan adanya kepastian hukum, transparansi biaya, serta rasa aman yang dirasakan oleh masyarakat. Mekanisme pembayaran resmi dan penerapan prosedur pelayanan yang jelas memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme penyelenggara layanan.

Dimensi empati menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung. Sikap ramah, sabar, dan perhatian personal petugas, termasuk penyediaan layanan prioritas bagi kelompok rentan, menunjukkan penerapan pelayanan publik yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek sarana pendukung dan penyediaan informasi pelayanan agar kualitas layanan dapat ditingkatkan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Kedepannya, peningkatan kualitas pelayanan pembuatan paspor perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pemeliharaan fasilitas dan optimalisasi sarana pendukung agar informasi layanan tersaji jelas dan mudah diakses, penguatan keandalan pelayanan melalui konsistensi penerapan SOP, pengawasan, evaluasi kinerja, serta pelatihan petugas, peningkatan daya tanggap dengan pengembangan kanal pengaduan digital, penambahan petugas informasi awal, dan edukasi penggunaan aplikasi M-Paspor, penguatan jaminan pelayanan melalui transparansi biaya, pengawasan berlapis, budaya integritas, serta perlindungan data pribadi, dan peningkatan empati melalui penyediaan fasilitas bagi pemohon prioritas, pelayanan yang humanis, serta pendampingan bagi pemohon yang mengalami kendala administratif atau teknologi, sehingga kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung dapat terus berkembang dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

Adhar, I. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas* (Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman). Repository Universitas Jenderal Soedirman.

Catherina, S. R., Mulyawan, B., & Astuti, R. K. (2024). Implementasi motivasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, 5(2), 51–63.

Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bitung*. Bitung: Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fauzan, M., & Putri, C. L. (2023). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor: Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(2).

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ighomereho, S. O., Omokaro, O. A., Ajayi, A. A., & Oseghale, C. O. (2022). From service quality to e-service quality: Measurement, dimensions and model. *arXiv Preprint*.

Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Jaya, I. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Quadrant.

Mandagi, R., Wauran, P., & Londa, V. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Wenang Kota Manado. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(4), 721–732.

Marwiyah, S. (2023). *Good governance (kepemerintahan yang baik) di era digital*. Jakarta: Deepublish.

Mawuntu, R., & Manoppo, F. (2024). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di sektor layanan pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Negara Reform*, 8(2), 145–159.

Mulyana, A., et al. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: CV Widina Media Utama.

Nangka, C. I. R., Kawung, E. J., & Tampongangoy, D. (2022). Kualitas layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon. *Agri-Sosioekonomi*, 18(2), 401–412.

Pombengi, J. (2025). Platform digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Malalayang Satu Barat Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Tumou Tou: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 62–66.

Putra, D. A., & Pratama, A. (2025). Transformasi digital layanan keimigrasian melalui antrian elektronik dan M-Paspor: Studi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar. *Public Service Innovation Journal*, 4(1), 13–27.

Rahman, F., & Mukhtar, S. (2022). Implementasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor dalam meningkatkan efektivitas layanan keimigrasian. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi*, 7(1), 34–45.

Sabatini, G. D., Tumbuan, W. J. F. A., & Loindong, S. S. R. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 1083–1094.

Samosir, S. (2020). Citizen-oriented service delivery and innovation (A case study of passport office in Indonesia). *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 53–66.

Sembiring, G., & Hutagalung, D. (2025). Efektivitas standard operating procedure (SOP) dalam pelayanan pembuatan paspor elektronik pada kantor imigrasi. *Jurnal Kebijakan Publik dan Birokrasi Digital*, 7(1), 34–47.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com



Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subagyo, A., & Kristian, I. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Aksara Global Akademia.

Suharto, R., & Lestari, K. (2023). Analisis penerapan standar operasional prosedur dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 98–110.

Wibawa, S. (2021). *Administrasi publik dan governance*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Yolanda, A. S., Maharani, W. M., & Basuki, H. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Blitar. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 2(5), 62–72.