



## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN

Nida Urahmah<sup>1</sup>, Andri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: [Nidaurahmah@gmail.com](mailto:Nidaurahmah@gmail.com)

### Article History:

Received: 10-07-2023

Revised: 15-07-2023

Accepted: 19-07-2023

### Keywords:

Paspor, Imigrasi Kelas I, Pelayanan

**Abstract:** Permasalahan dalam penelitian ini adalah tidak ada kejelasan dalam kapan selesainya pembuatan paspor, kurangnya sumber daya manusia, dan kurang memadainya wifi/penunjang internet. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor kelas I TPI Banjarmasin di Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif-kualitatif dan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa; pertama; Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Kelas I TPI Banjarmasin di Kabupaten Balangan cukup optimal dilihat dari variable; 1) Reliability (reabilitas) cukup optimal. 2) Responsiveness (daya tanggap) belum optimal. 3) Assurance (jaminan) cukup optimal. 4) Empathy (empati) cukup optimal. karena pegawai pelayanan belum sepenuhnya mampu memahami masyarakat. 5) Tangibles (bukti fisik) sudah memadai. Dari kesimpulan di atas dapat disarankan, kepada 1) Kepala Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan diharapkan meningkatkan kembali kualitas pelayanan kantor keimigrasian, khususnya dalam pembuatan paspor. 2) Pegawai Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan diharapkan meningkatkan kembali kualitas pelayanannya, khususnya dalam pembuatan paspor..

© 2023 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Permasalahan yang ada pada Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Kelas I TPI Banjarmasin di Kabupaten Balangan Kabupaten Balangan di ditemukan permasalahan antara lain: (1) Kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan paspor belum lagi dengan permasalahan visa haji (2) lambatnya sistem pembuatan paspor yang mana masih harus mengantri 2-3 kali, mulai dari penyerahan berkas, foto, wawancara dan pembayaran dengan mengambil resi pembayaran dikantor imigrasi, dalam artian masih memerlukan

waktu dalam pengurusan paspor secara manual hal ini dianggap belum signifikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan yang efektif dan efisiensi layanan (3) Masih kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Sumber: Jumlah pegawai Kelas I TPI Banjarmasin di Kabupaten Balangan Kabupaten Balangan). (4) Masih kurangnya fasilitas yang menunjang kinerja pegawai seperti wifi (penunjang internet) tidak memadai. Hal ini mengakibatkan sering terjadinya gangguan dalam pelayanan, khususnya dalam pelayanan pembuatan paspor. (Sumber: Data Investaris 2022). Adapun penelitian terdahulu yakni 'Iswari, Warsono, (2019) dalam penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap' mengemukakan bahwa semakin baik atau tinggi pemahaman prosedur yang dimiliki oleh aparat pelaksana, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan, begitu pula sebaliknya.

## LANDASAN TEORI

Montgomery dalam Syukron dan Muhammad (2012:6) menyebutkan beberapa definisi kualitas yang berate kualitas adalah layak digunakan. Ada dua aspek dari definisi ini yaitu *quality of design* dan *quality of performance*. *Quality design* adalah level dari kualitas, yaitu spesifikasi produk yang dibuat berdasarkan keinginan dari konsumen. Sedangkan *quality of performance* adalah seberapa baik suatu produk dalam memenuhi spesifikasi dari permintaan dengan desainnya.

Dalam Fandy Tjiptono (2017:201), Kualitas layanan menyebutkan:

- 1) *Reliability* (Realibilitas), menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
- 3) *Assurance* (Jaminan), karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan secara konsisten bersikap sopan, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
- 4) *Empathy* (Empati), memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, waktu beroperasi yang nyaman.
- 5) *Tangibles* (Bukti Fisik), peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Di dalam ilmu pemerintahan, Ndraha (2010:7) mengemukakan bahwa: sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan *sovereign*, akan jasa-publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Monir dalam Pasolong (2013:128), mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk

kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### 1. Unit Kerja Kantor Imigrasi

Kantor Imigrasi adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi pada suatu daerah atau kota tertentu. Sebuah Kantor Imigrasi dapat membawahi satu area kabupaten/kota atau lebih.

### 2. Paspur

Paspur adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan didalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Reliability* (Reabilitas)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini, organisasi sebagai penyedia pelayanan dan pemberi pelayanan jasa harus memiliki kemampuan untuk dapat diandalkan. Pegawai harus menunjukkan *performance* terbaiknya ketika proses pelayanan terjadi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa, menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.

#### a. Penanganan Masalah

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penanganan masalah belum baik yang mana kurangnya kemampuan petugas pada Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan dalam penanganan terhadap masalah yang terjadi pada masyarakat atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang masyarakat keluhkan.

#### b. Kemampuan Pelayanan

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan yang diberikan belum baik pada Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan dimana kemampuan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang dikarenakan kurangnya petugas yang ada. Hal tersebut membuat sebagian pegawai merangkap di dalam pekerjaannya dan membuat terganggunya kemampuan petugas dalam hal melayani masyarakat.

#### c. Penyediaan Pelayanan yang Akurat

Pelayanan yang akurat sudah seharusnya dilakukan oleh petugas/ pegawai yang bertugas. Pelayanan yang tidak meninggalkan kesalahan dari yang dilayaninya dan membuat orang yang dilayaninya merasa puas dengan hasilnya.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penyediaan pelayanan akurat sudah baik yang mana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan sesuai dengan standar pelayanan yang terpampang di Depan Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan, dimana pegawai melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang ada.

## **2. Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap, meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi instansi/lembaga itu sendiri.

Dalam manajemen pelayanan publik *responsiveness* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Jadi dengan demikian *responsivitas* adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat.

### **a. Kesiapan**

Sikap ini sangat diperlukan untuk tetap menjaga performa para pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan air yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat.

Dari hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kesiapan belum begitu baik terutama apabila ada masalah yang terjadi pada masyarakat. Dimana masyarakat masih belum begitu memahami prosedur pelayanan dan petugas juga kurang begitu siap di dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia di Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan.

### **b. Kecepatan**

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dari hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan masih belum begitu baik, karena dalam pelayanannya masih lambat. Selain dalam hal melakukan pekerjaannya melayani masyarakat, petugas juga masih lambat dalam mengatasi suatu permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan.

## **3. Assurance (Jaminan)**

Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi,

kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada masyarakat.

a. Kepastian Waktu

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Dari hasil wawancara dan observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu belum baik, karena tidak ada batasan waktu di dalam menyelesaikan visa yang diminta oleh masyarakat. Masyarakat menjadi jenuh atau bosan di dalam menunggu selesainya dan masyarakat hanya diminta untuk menunggu terselesaikannya permintaan masyarakat.

b. Kesopanan

Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Kesopanan meliputi kesantunan tutur kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan. Dengan tutur kata dan tindakan yang sopan membuat pelanggan merasa lebih di hargai. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan dan ramah memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Sikap ramah dapat ditunjukkan dengan selalu tersenyum kepada setiap pelanggan yang datang dan mengucapkan salam.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesopanan sudah baik, yang mana petugas Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan melayani dengan penampilan yang rapi, tutur kata yang lembut dan tingkah laku yang baik kepada masyarakat.

#### 4. *Empathy* (Empati)

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

a. Memberikan Perhatian Kepada Pengunjung

Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika pelanggan berhubungan langsung. Salah satu yang dapat ditangkap oleh pelanggan adalah etika dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa memberikan perhatian kepada masyarakat sudah baik yang mana berusaha ramah dan memberikan perhatian pada masyarakat, yang mana Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan selalu utamakan dalam perhatian yang diberikan, selalu menanyakan keluhan dan masalah masyarakat Balangan.

b. Mengutamakan Kepentingan Pengunjung

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketikpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dari hasil wawancara dan observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pegawai imigrasi di Kabupaten Balangan belum mampu sepenuhnya mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari terlambatnya urusan-urusan masyarakat dalam hal pembuatan paspor, dan lain-lainnya. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan.

c. Memahami Kebutuhan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa memahami kebutuhan masyarakat belum baik yang mana pegawai imigrasinya tidak ada pembagian tugas yang jelas dengan profesi petugas yang ada, sehingga petugas tidak bisa fokus dengan tugasnya, selama ini beban kerjanya cukup banyak yang akhirnya keluhan-keluhan masyarakat tidak dapat teratasi dengan baik karena pekerjaan yang merangkap.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Fandy Tjiptono (2017 : 201) yang mengatakan, bahwa *empathy* (empati) adalah memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, waktu beroperasi yang nyaman.

## 5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti langsung (*tangible*) atau bukti fisik, penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi.

a. Fasilitas dalam Pemberian Pelayanan

Fasilitas pelayanan publik merupakan salah satu fungsi bangunan gedung yang menjadi tujuan masyarakat dalam berbagai urusan administrasi maupun pemerintahan di sebuah kota maupun daerah. Proses administrasi, dengan jenis dan hierarki yang beragam, yang dilakukan sering kali menuntut masyarakat untuk melakukan perjalanan dari tempat tinggal menuju fasilitas pelayanan publik dan sebaliknya.

Dari hasil wawancara dan observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas dalam memberikan pelayanan belum begitu baik yang mana pada bagian ruangan pelayanan masih terbilang sempit, sehingga mengakibatkan terasa panasnya ketika masyarakat sedang menunggu panggilan dari petugas. Oleh karena itu, perlunya fasilitas yang ada untuk lebih ditingkatkan lagi oleh pihak terkait.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Fandy Tjiptono (2017 : 201) yang mengatakan, bahwa *tangibles* (bukti fisik) adalah peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan professional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

b. Penampilan Pegawai

Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering dinilai mencerminkan orang yang bersangkutan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai sangat baik, yang mana pegawai imigrasi Kabupaten Balangan sangat menjaga kerapian berpakaian dan juga sangat menjaga kebersihan penampilan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

c. Kelengkapan Teknologi

Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi pelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri.

Dari hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas teknologi pada Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan masih belum lengkap dan masih diajukan atau dianggarkan untuk kelengkapannya. Hal ini membuat terhambatnya pegawai imigrasi Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi didapati hasil:

- a. *Reliability* (reabilitas), meliputi 1) Penanganan masalah belum optimal, karena penanganan masalah belum baik yang mana kurangnya kemampuan petugas pada Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan dalam penanganan terhadap masalah yang terjadi pada masyarakat atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang masyarakat keluhkan. 2) Kemampuan pelayanan belum optimal, karena kemampuan pelayanan yang diberikan belum baik pada Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan dimana kemampuan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang dikarenakan kurangnya petugas yang ada. Hal tersebut membuat sebagian pegawai merangkap di dalam pekerjaannya dan membuat terganggunya kemampuan petugas dalam hal melayani masyarakat. 3) Penyediaan pelayanan yang akurat sudah optimal, karena penyediaan pelayanan akurat sudah baik yang mana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan sesuai dengan standar pelayanan yang terpampang di Depan Kantor Imigrasi di Kabupaten Balangan, dimana pegawai melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang ada.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi 1) Kesiapan belum optimal, karena kesiapan belum begitu baik terutama apabila ada masalah yang terjadi pada masyarakat. Dimana masyarakat masih belum begitu memahami prosedur pelayanan dan petugas juga kurang begitu siap di dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia di Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan. 2) Kecepatan belum optimal, karena kecepatan masih belum begitu baik, karena dalam pelayanannya masih lambat. Selain dalam hal melakukan pekerjaannya melayani masyarakat, petugas juga masih lambat dalam mengatasi suatu permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat.

- c. *Assurance* (jaminan), meliputi 1) Kepastian waktu belum optimal, karena tidak ada batasan waktu di dalam menyelesaikan visa yang diminta oleh masyarakat. Masyarakat menjadi jenuh atau bosan di dalam menunggu selesainya dan masyarakat hanya diminta untuk menunggu terselesaikannya permintaan mereka kepada para petugas imigrasi Kabupaten Balangan. 2) Kesopanan sudah optimal, karena petugas Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan melayani dengan penampilan yang rapi, tutur kata yang lembut dan tingkah laku yang baik.
- d. *Empathy* (empati) meliputi 1) Memberikan perhatian kepada pengunjung sudah optimal, karena memberikan perhatian kepada masyarakat sudah baik yang mana berusaha ramah dan memberikan perhatian pada masyarakat, yang mana Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan selalu utamakan dalam perhatian yang diberikan, selalu menanyakan keluhan dan masalah masyarakat Balangan. 2) Mengutamakan kepentingan pengunjung belum optimal, karena pegawai imigrasi di Kabupaten Balangan belum mampu sepenuhnya mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari terlambatnya urusan-urusan masyarakat dalam hal pembuatan paspor, dan lain-lainnya. Lamanya proses membuat kerugian dari masyarakat, rugi waktu dan lain-lainnya, serta juga ruginya Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan, karena perkejaannya menjadi tertumpuk. 3) Memahami kebutuhan pelanggan belum optimal, karena pegawai pelayanan imigrasi Kabupaten Balangan belum sepenuhnya mampu memahami kebutuhan masyarakat. Ini tergambar dari lambatnya proses penyelesaian dalam hal pelayanan yang ada. Ini juga membuat masyarakat merasa jenuh dan bosan dalam menunggu urusan mereka yang lama terselesaikannya, padahal mereka memerlukan cepat terselesaikannya.
- e. *Tangibles* (bukti fisik) meliputi 1) Fasilitas dalam pemberian pelayanan belum optimal, karena fasilitas dalam memberikan pelayanan belum begitu baik yang mana pada bagian laptop/komputer masih kurang, wifi tidak memadai dan sering mengalami gangguan. 2) Penampilan pegawai sudah optimal, karena penampilan pegawai sangat baik, yang mana pegawai imigrasi Kabupaten Balangan sangat menjaga kerapian berpakaian dan juga sangat menjaga kebersihan penampilan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. 3) Kelengkapan teknologi belum optimal, karena fasilitas teknologi pada Kantor Imigrasi Kabupaten Balangan masih belum lengkap dan masih diajukan atau dianggarkan untuk kelengkapannya. Hal ini membuat terhambatnya pegawai imigrasi Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Amin, Syukron, dan Kholil, Muhammad. 2012. *Six Sigma Quality For Business Improvement*. Graha Ilmu. Jakarta.
- [2] Iswari dan Warsono. 2019. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap*. Jurusan Administrasi Publik. Universitas Diponegoro.
- [3] Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Metodelogi Ilmu Pemerintahan*. Rineka C
- [4] Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Band
- [5] Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Alfabeta. Bandung.
- [6] Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi dan Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama. Bandung.
- [7] Santosa, Panji. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika

- Aditama. Bandung.
- [8] Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.