

## ANALISIS PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KOTA BANDUNG

**Lilis Yuaningsih<sup>1)</sup>, Intan Lestari<sup>2)</sup>, Mia Armianti<sup>3)</sup>, Mita Fatari Ramadhan<sup>4)</sup>, & Mochammad Rizal Zulham<sup>5)</sup>**

*Universitas Widyatama Bandung<sup>1)</sup>*

*UIN Sunan Gunung Djati Bandung<sup>2),3),4),5)</sup>*

*Email: lilisyuaningsih@widyatama.ac.id<sup>1)</sup> Lstrintan@gmail.com<sup>2)</sup>, miaarmiati48@gmail.com<sup>3)</sup>, Mitafatari04@gmail.com<sup>4)</sup>, Zulhamrizal7@gmail.com<sup>5)</sup>*

### Abstrak

Saat ini kualitas pelayanan menjadi permasalahan yang cukup sering terjadi untuk itu pemerintah berperan sebagai penyedia jasa untuk memenuhi keinginan maupun kebutuhan masyarakat. Kantor imigrasi 1 kota Bandung adalah salah satu lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan yang berkaitan dengan keimigrasian dan salah satu pelayanan yang menjadi sorotan yaitu pembuatan paspor karena dalam proses pembuatannya masih belum optimal. Tujuan penelitian untuk mengetahui masalah pelayanan di kantor imigrasi kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan penelitian, ditemukan hasil bahwa kelima dimensi tersebut sudah berjalan dengan baik, hanya saja perlu adanya peningkatan peningkatan pada setiap dimensinya seperti pada dimensi *tangibles* yang diharapkan untuk meningkatkan kualitas aplikasi onlinenya, dimensi *responsiveness* yang diharapkan dapat mengembangkan sistemnya serta dimensi *emphathy* yang diharapkan agar lebih ditingkatkan lagi kualitas SDMnya.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kualitas, Imigrasi, Paspor,*

### Abstract

*Currently, the quality of service is a problem that occurs quite often, for the government acts as a service provider to meet the wishes and needs of the community. Immigration office 1 Bandung is one of the government agencies engaged in services related to immigration and one of the services that are in the spotlight is making passports because the manufacturing process is still not optimal. The purpose of this research is to find out service problems at the immigration office in the city of Bandung. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Based on the research, it was found that the five dimensions have been running well, it's just that there needs to be an increase in each dimension such as the tangibles dimension which is expected to improve the quality of the online application, the responsiveness dimension which is expected to develop the system and the empathy dimension which is expected to be further improved. the quality of human resources.*

Keywords: *Service, Quality, Immigration, Passport,*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, undang-undang yang mengatur pelayanan publik yaitu undang-undang nomor 25 tahun 2009.

Dewasa ini Kualitas pelayanan menjadi permasalahan yang sering terjadi di setiap sektor publik. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah yang selaku pembuat pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I adalah salah satu struktur bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia yang memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I berada di Ibukota provinsi berbeda dengan Kantor Imigrasi Kelas II yang berada di kabupaten atau kotamadya, yang salah satu kegiatannya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan dalam hal memberikan segala perizinan keimigrasian berupa visa, izin masuk ke luar negeri, pendaftaran orang asing, izin masuk kembali, izin keluar tidak kembali, Surat Perjalanan RI, tanda bertolak, tanda masuk, surat keterangan keimigrasian dan perubahan keimigrasian.

Setiap pelayanan memiliki nilai kualitas yang terlihat infrastruktur, sumber daya manusia, fasilitas, yang mampu menentukan seberapa besar pengaruh terhadap efisiensi waktu, kemudahan, dan tingkat kepuasan masyarakat yang terlibat. Untuk menjawab tantangan, pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal termasuk di dalamnya membuat terobosan-terobosan baru sebagai tambahan alternative untuk lebih mempermudah dalam proses pelayanan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Kusuma dan Tati Sarihati (tahun 2018) dengan artikel yang berjudul “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung” dalam pelayanan tersebut terjadi peningkatan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang ataupun perizinan sebagai tanda legalitas bagi seseorang. Berkaitan dengan hal itu Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung merupakan bagian pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Namun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan, yang ditunjukkan dengan masih terdapat berbagai keluhan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Dengan kata lain pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung yang diberikan kepada masyarakat belum optimal seperti halnya pelayanan paspor. Hal tersebut tentu saja berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan publik sehingga memberikan citra bahwa pelayanan pemerintah di Indonesia terkesan kurang baik. Sampai saat ini masih ada masyarakat yang merasa mereka tidak dilayani oleh pihak pemerintah karena yang terjadi pada kenyataannya masyarakat justru merasa melayani aparatur pemerintah. Tentu saja dengan begitu masyarakat menilai buruk tentang pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan menyebabkan hilangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur pemerintah. Disamping itu akuntabilitas, kecekatan dan empati aparatur pemerintah terhadap kepentingan masyarakat masih rendah sehingga berdampak pada rendahnya kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan standar kinerja birokrasi yang diharapkan. Berdasarkan hasil observasi awal menemukan beberapa

indikasi tidak optimalnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sebagai berikut : 1. Sarana dan prasarana kelengkapan pemohon paspor yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas Bandung. 2. Prosedur pelayanan paspor yang berbelit. 3. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan diinginkan masyarakat. 4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. 5. Masih adanya tindakan diskriminatif yang dirasakan pengguna jasa layanan paspor. 6. Tidak jelasnya kepastian dan jangka waktu pengajuan permohonan. 7. Citra pelayanan publik yang dinilai masyarakat masih kurang baik. 8. Masih kurangnya kesadaran dari aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya. 9. Masih adanya kesulitan masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah.

Fenomena yang terjadi mengharuskan organisasi pemerintah untuk terus menerus melakukan perkembangan, kemajuan, dan peningkatan. Perubahan yang dilakukan semata-mata untuk mencapai tujuan yang dinginkan oleh semua pihak. Yaitu peningkatan produktifitas, peningkatan kualitas pelayanan, serta peningkatan moralitas dan sebagainya. Maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung harus mampu melaksanakan kualitas yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor yang diharapkan sesuai dengan *good government* (pemerintahan yang baik) (Kusuma et al., 2018)

## B. KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Menurut Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengemukakan pelayanan sebagai berikut : “Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih cepat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses Mengkonsumsi jasa tersebut” (Napitupulu, 2007) pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen (kustomer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut : 1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi; 2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pegaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial; 3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. (Norman, 1991)

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Tjiptono, 2004). Dari pengertian tersebut, bahwa menawarkan suatu layanan kepada masyarakat dan saling menguntungkan.

Pelayanan publik menurut Pamudji adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa” (Pamudji, 1994). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik” (Ndraha, 2000). Dari pengertian-pengertian diatas bahwa pemerintahan memberikan layanan kepada masyarakat berupa barang dan jasa. Lebih jelas lagi

yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-Undang No.25 Tahun 2009).

Kualitas Pelayanan Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku. Dimensi Kualitas pelayanan pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Zeithaml et al (1990) mengemukakan terdapat 5 (lima) dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan): 1. Tangibel. 2. Reability. 3. Responsiveness. 4. Assurance. 5. Empathy (Zeithaml et. al, 1990).

### C. METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan perilaku, peristiwa serta berbagai kegiatan secara rinci. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi literatur, observasi dan wawancara. Sumber data yang kami dapat dalam menggunakan studi literatur berasal dari berbagai sumber, seperti artikel, buku, jurnal, maupun website.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tuntutan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) selama kurang lebih 7 tahun belakangan ini sangatlah gencar disampaikan oleh masyarakat, sehingga tidak salah lagi jika pemerintah kemudian melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta memuaskan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi suatu perhatian utama dari instansi pemerintah maupun penyedia jasa. Keterbukaan informasi apabila dikaitkan dengan aktivitas pelayanan tentu akan ikut mendorong masyarakat untuk kian sadar tentang hak dan juga kewajibannya.

Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Presiden RI, 2009).

## Pelayanan Pembuatan Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Saat ini

Kantor Imigrasi memiliki tugas yang besar dalam melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan paspor untuk Warga Negara Indonesia yang ingin bepergian keluar wilayah Negara Indonesia. Saat berencana untuk traveling ke luar negeri, hal pertama yang nggak boleh kamu lupakan adalah membawa paspor. Sekarang ini pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi terbilang sudah cukup membaik apabila dibandingkan dengan pelayanan sekitar 7 tahun ke belakang sebelumnya. Tentu saja kemudahan dan waktu proses pelayanan yang cepat menjadi hal-hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat dalam mengkonsumsi pelayanan publik. Tidak berbeda juga dengan pelayanan keimigrasian dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi yang semakin terus dikembangkan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Sebelum membuat paspor baru, ada beberapa syarat yang perlu penuhi terlebih dahulu. Ketentuan tersebut meliputi beberapa dokumen asli dan fotokopi yang harus dibawa ke kantor imigrasi setempat. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Pasal 4 angka 1, Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:

- a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- d. surat pemohonan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pemohonan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa.(Menteri Hukum dan Ham, tahun 2014.)

Ada 2 cara bagi masyarakat untuk melakukan permohonan pembuatan paspor, yaitu secara *manual* dan *online*. Apabila belum memiliki paspor dan ingin membuatnya maka dapat langsung mengunjungi kantor imigrasi terdekat dan melakukan aplikasinya disana (*manual*). Akan tetapi, kini proses pembuatan paspor telah dapat dilakukan juga secara *online*, yaitu dengan mengunduh aplikasi Antrian Paspor *Online* yang hanya memakan waktu 5 menit saja. Jadi proses aplikasinya dapat dipersingkat dan lebih praktis, daripada aplikasi secara manual datang ke kantor imigrasi.

Pada bab ini akan memaparkan serta menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dan tempat lain yang mampu menunjang kegiatan penelitian. Data diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian melalui studi kepustakaan. Salah satu konsep yang dipergunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah yang akan diteliti, peneliti mencoba untuk menganalisa secara empirik dengan mengaplikasikan kualitas pelayanan optimalisasi pelayanan paspor.

### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan observasi dan wawancara mengenai dimensi *Tangibles* atau fasilitas yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung menurut salah salah satu masyarakat yang sudah kami wawancara, bahwasannya fasilitas di kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung sudah mampu memenuhi keinginan atau harapan para masyarakat, namun fasilitas aplikasi antrian paspor online belum mampu digunakan secara optimal untuk

sebagian kalangan pemohon paspor terkait kendala pemahaman masyarakat itu sendiri. Untuk permasalahan lahan parkir harus ditindak lebih lanjut dalam penanganannya agar Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung mampu memberikan fasilitas secara maksimal.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dari hasil observasi dan Wawancara pada dimensi *realibilty* menurut Kasi Pelayanan Dokumen Perjalanan, Aparat KANIM Bandung merasa sudah memberikan pelayanan yang maksimal dengan terpenuhinya 384 kuota yang sudah terisi penuh. Aparat KANIM Bandung pasti akan melayani masyarakat yang sudah mendapatkan nomor antrian. Dan jika terdapat kendala daripada sistem yang ada, aparat yang bersangkutan akan menyelesaikan permasalahan tersebut. Tentunya masyarakat berharap bahwa Aparat KANIM Bandung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, berupa keramahan aparat dalam melayani masyarakat dan kemampuan aparat berkomunikasi lebih baik dengan masyarakat.

3. *Responsiveness* (Ketanggungan)

Hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, menurut Operatir Pelayanan, bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung harus menyediakan perangkat untuk para aparat dalam menjalankan tugasnya agar bisa ditingkatkan dalam melayani masyarakat. SDM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung juga perlu memberikan perbaikan dalam hal berkomunikasi dengan pemohon paspor agar pemohon paspor merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan, serta Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung harus segera memperbaiki dan mengembangkan sistem baru yang dimiliki agar penggunaan teknologi dilakukan secara maksimal.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dilihat dari dimensi *assurance* (kepastian) menurut salah satu masyarakat, bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung perlu membenahi sistem online dan media sosial yang dimiliki serta memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada para pemohon paspor dalam menyampaikan informasi terkait proses dan prosedur terbaru dalam pembuatan paspor. Hal tersebut juga tentunya membuat masyarakat diberikan kemudahan dengan adanya sistem yang baru dan merasakan keramahan dari pelayanan yang diberikan, sehingga hal tersebut berdampak pada baiknya citra pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung di mata masyarakat. Aparat kantor imigrasi pada bidangnya juga harus mengembangkan media digital agar lebih informatif sehingga dapat digunakan secara maksimal.

5. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, menurut salah satu masyarakat, bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung perlu meningkatkan baik jumlah maupun kualitas SDM yang ada agar pelayanan yang berkualitas bisa diberikan kepada banyaknya pemohon pasport secara maksimal.

## E. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai masalah pelayanan publik di kantor imigrasi Kota Bandung dalam perspektif administrasi yang mengacu pada lima dimensi yaitu dimensi

*tangibles, realibity, responsiveness, assurance, dan empathy.* Mengacu pada dimensi tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwasannya dalam aspek tangibles, fasilitas di kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung sudah mampu memenuhi keinginan atau harapan para masyarakat, namun fasilitas aplikasi antrian paspor online belum mampu digunakan secara optimal untuk sebagian kalangan pemohon paspor terkait kendala pemahaman masyarakat itu sendiri. Dalam aspek reability, Aparat KANIM Bandung merasa sudah memberikan pelayanan yang maksimal dengan terpenuhinya 384 kuota yang sudah terisi penuh. Aparat KANIM Bandung pasti akan melayani masyarakat yang sudah mendapatkan nomor antrian. Dalam aspek *responsiveness*, SDM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung juga perlu memberikan perbaikan dalam hal berkomunikasi dengan pemohon paspor agar pemohon paspor merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dalam aspek *assurance*, Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung perlu membenahi sistem online dan media sosial yang dimiliki serta memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada para pemohon paspor dalam menyampaikan informasi terkait proses dan prosedur terbaru dalam pembuatan paspor. Dan yang terakhir dalam aspek *emphaty*, Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung perlu meningkatkan baik jumlah maupun kualitas SDM yang ada agar pelayanan yang berkualitas bisa diberikan kepada banyaknya pemohon pasport secara maksimal.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat disampaikan ialah terkait Optimalisasi Pelayanan Paspor, yaitu sebagai berikut: Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon paspor, terutama dalam hal penyediaan sarana dan prasarana untuk lahan parkir perangkat penunjang kerja aparat dalam proses pelayanan serta memaksimalkan pengoperasian sarana digital yang telah dimiliki; Dalam hal permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung, masyarakat diharapkan tetap mengikuti prosedur yang telah ditentukan, guna melangsungkan fungsi security (pengamanan) dalam pemberian paspor yang akan berimbang pada hal – hal lain dalam pemberian paspor

### REFERENSI

Abdul Mahsyar (2011) Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal*,1(2)

Adhi Pradana, Thomi (2018) Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung. *Diploma thesis*, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

Engkus, E. (2017). Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.

Kusuma dan Tati Sarihati (2018) Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi 1 Bandung. *Jurnal SOSPOL Volume XXII NO I*, 1-13

Muksin, M., & Engkus, E. (2019). Dampak Intensifikasi Pemungutan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Garut Tahun 2013-2017. *Kelola: Jurnal Sosial Politik*, 2(1), 133-148.

Muksin, M., & Engkus, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 33-42.

---

ARTIKEL

---

Tutiek Rachmawati & Sonia Nasution (2015) Nilai Demokrasi Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Imigrasi Bandung, *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Bandung. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wirajatmi. (1998). *Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan*. STIA LAN. Bandung

Wilono (2018) Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasiian Khususnya Dalam Pembuatan Paspor Di Knator Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS (Express Passport Service), Bandung