

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat

Luthfiyyah Amiroh Gumay¹, Arief Febrianto², Wisnu Widayat³

¹²³Politeknik Pengayoman Indonesia

lutfiyahamiroh@gmail.com¹, arief_feb@yahoo.com², wisnu_im@yahoo.com³

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services at the Immigration Office Class I TPI Jambi, viewed through the lens of community satisfaction as the main indicator. In an era of information transparency and public accountability, the quality of public service reflects the face of government bureaucracy and is directly assessed by its citizens. This research adopts a qualitative descriptive approach, using in-depth interviews, direct observation, and documentation as methods of data collection. The findings reveal that the immigration office demonstrates commendable performance in terms of tangibles, reliability, and assurance. However, there are still challenges in responsiveness and empathy, especially regarding the promptness of service and the ability of officers to engage in empathetic communication. Overall, public satisfaction falls within the "moderately satisfied" category, suggesting room for improvement. The study offers a critical reflection for the institution to enhance its service quality, fostering a more professional, responsive, and citizen-oriented public administration.

Keywords: service quality, community satisfaction, public service, immigration, Jambi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator utamanya. Dalam era keterbukaan informasi dan tuntutan transparansi, pelayanan publik menjadi wajah utama dari birokrasi pemerintahan yang dinilai secara langsung oleh masyarakat. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jambi cukup baik dalam aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), dan assurance (jaminan), namun masih ditemukan beberapa kendala pada aspek responsiveness (tanggapan cepat) dan empathy (kepedulian). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori cukup puas, terdapat ruang besar untuk peningkatan, terutama dalam aspek kecepatan layanan dan kemampuan petugas dalam membangun komunikasi yang empatik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi refleksi kritis bagi instansi terkait untuk terus memperbaiki mutu pelayanan publik, demi terciptanya birokrasi yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, imigrasi, Jambi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis yang tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan birokrasi terhadap regulasi,

tetapi juga erat hubungannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap negara. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas layanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan tersebut. Oleh karena itu, ketika ekspektasi masyarakat tidak terpenuhi, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat menurunkan citra institusi publik.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi yang memiliki tanggung jawab langsung dalam pelayanan keimigrasian bagi masyarakat, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Dalam menjalankan tugasnya, kantor ini tidak hanya memberikan pelayanan administratif seperti pengurusan paspor dan izin tinggal, tetapi juga mencerminkan wajah negara dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pelayanan yang tidak profesional, lambat, atau tidak ramah dapat menciptakan kesan negatif yang berdampak luas terhadap persepsi masyarakat. Seperti diungkapkan oleh Gronroos (2000), kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi utama, yaitu kualitas teknis (apa yang diberikan) dan kualitas fungsional (bagaimana pelayanan itu diberikan). Transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi telah menjadi fokus utama pemerintah dalam beberapa tahun terakhir. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi pun turut mengimplementasikan berbagai inovasi seperti aplikasi M-Paspor, layanan antrean online, dan peningkatan fasilitas layanan. Menurut Putri (2023) dalam penelitiannya di Universitas Jambi, digitalisasi layanan ini bertujuan untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan ramah pengguna. Ia menyatakan bahwa meskipun secara sistem telah terjadi perbaikan signifikan, namun dalam aspek interaksi antara petugas dan masyarakat, masih terdapat ketimpangan yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan (Putri, 2023 – Universitas Jambi Repository).

Hasil evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dipublikasikan oleh akun resmi Kantor Imigrasi Jambi pada awal tahun 2024 menunjukkan bahwa nilai pelayanan publik berada pada kategori "Sangat Baik". Namun, hasil ini belum sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Beberapa masyarakat yang diwawancarai dalam konteks penelitian ini menyatakan bahwa masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu, kurangnya penjelasan dari petugas mengenai alur pelayanan, serta ketidaksesuaian antara informasi online dan praktik di lapangan. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan dengan ekspektasi masyarakat, yang menurut Lovelock & Wirtz (2016) dapat menjadi penyebab utama dari ketidakpuasan pelanggan. Lebih jauh lagi, pelayanan publik bukan hanya sekadar memenuhi prosedur dan indikator kuantitatif, tetapi juga menyangkut aspek humanisme dalam birokrasi. Seperti dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2003) dalam pendekatan *New Public Service*, pelayanan publik harus menempatkan warga sebagai warga negara (citizen), bukan hanya pelanggan (customer). Dengan demikian, pelayanan harus bersifat partisipatif, menghormati hak masyarakat, serta memberikan pengalaman pelayanan yang berkesan secara sosial dan emosional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, menjadi penting untuk melakukan

penelitian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan masyarakat, serta mengungkap faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan tersebut. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh dan menyeluruh tentang realitas pelayanan di lapangan, sehingga dapat menjadi dasar bagi peningkatan mutu pelayanan yang lebih responsif, humanis, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Pendekatan kualitatif dipilih karena jenis penelitian ini lebih fokus pada pengumpulan dan analisis data berupa kata-kata, percakapan, serta cerita pengalaman langsung dari masyarakat. Dalam hal ini, peneliti bertujuan untuk menggali informasi yang bersifat mendalam dan komprehensif mengenai pelayanan publik yang diberikan, termasuk berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Desain deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dengan rinci fenomena pelayanan yang berlangsung di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, serta memberikan gambaran jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Penelitian deskriptif akan mengungkapkan gambaran nyata tentang pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut tanpa berfokus pada hubungan sebab-akibat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai permasalahan yang ada serta rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yang bertujuan untuk mengumpulkan data primer melalui pengamatan langsung dan interaksi dengan masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Penelitian lapangan dipilih karena peneliti dapat langsung terlibat dalam proses pengumpulan data, baik itu melalui wawancara mendalam dengan responden maupun melalui observasi langsung terhadap prosedur pelayanan yang berlangsung. Keuntungan dari pendekatan lapangan adalah memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika sosial dan konteks lokal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, pendekatan ini memberikan kesempatan untuk peneliti untuk merasakan dan menyaksikan sendiri praktik-praktik pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, yang mungkin tidak dapat sepenuhnya dipahami hanya melalui studi pustaka atau data sekunder. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menggali secara langsung pendapat dan perasaan masyarakat mengenai pelayanan

yang mereka terima, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam pelayanan administrasi keimigrasian kepada masyarakat. Lokasi ini dipilih karena Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola proses administrasi terkait keimigrasian, seperti penerbitan paspor, izin tinggal, serta pelayanan terkait lainnya yang berhubungan dengan perjalanan internasional dan status kewarganegaraan. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada fakta bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi merupakan pintu gerbang utama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan keimigrasian, sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh instansi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan pengalaman masyarakat. Dengan memilih lokasi ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kondisi nyata di lapangan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Lokasi ini juga relevan mengingat banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, serta tantangan yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat luas.

Populasi dan Sampel

1. **Populasi:** Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang telah atau sedang menggunakan layanan yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Hal ini meliputi masyarakat yang mengajukan permohonan paspor, izin tinggal, dan berbagai layanan administrasi keimigrasian lainnya. Masyarakat ini memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi, sehingga mereka sangat relevan untuk dijadikan objek penelitian. Populasi ini dianggap representatif karena mencakup berbagai lapisan masyarakat yang memiliki beragam kepentingan dan kebutuhan terkait layanan keimigrasian, baik yang berkaitan dengan perjalanan internasional maupun izin tinggal di Indonesia. Peneliti akan mengumpulkan data berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat yang secara aktif menggunakan layanan ini dalam rentang waktu yang relevan.
2. **Sampel:** Peneliti akan memilih sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dalam enam bulan terakhir. Teknik purposive sampling ini dipilih karena peneliti ingin memastikan bahwa sampel yang diambil memiliki pengalaman yang cukup baru dan relevan mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Selain itu, sampel juga dipilih berdasarkan kesediaan responden untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah antara 30 hingga 50 orang. Jumlah sampel ini cukup untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas

pelayanan yang diberikan, meskipun masih terjangkau dalam hal keterbatasan waktu dan sumber daya yang ada.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mencapai tujuan penelitian, data akan dikumpulkan melalui beberapa metode yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari beberapa metode berikut:

1. **Wawancara Mendalam (In-depth Interview):** Wawancara mendalam akan dilakukan dengan sejumlah responden yang merupakan pengguna layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, artinya peneliti sudah menyiapkan sejumlah pertanyaan yang berfokus pada topik-topik terkait kualitas pelayanan, namun tetap memberi kesempatan bagi responden untuk mengungkapkan pendapat dan pengalaman mereka secara bebas. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali lebih dalam mengenai persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta untuk memahami lebih jauh faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Wawancara ini juga memberikan kesempatan bagi responden untuk berbagi pengalaman positif maupun negatif mereka terkait pelayanan yang diterima, yang nantinya akan digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.
2. **Observasi Partisipatif:** Peneliti akan melakukan observasi langsung terhadap prosedur pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Observasi ini bersifat partisipatif, di mana peneliti tidak hanya mengamati secara pasif, tetapi juga terlibat dalam proses pelayanan untuk memperoleh gambaran yang lebih nyata mengenai bagaimana interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung. Observasi ini bertujuan untuk melihat langsung bagaimana petugas imigrasi memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mencatat kendala-kendala atau hambatan yang mungkin terjadi dalam proses tersebut. Peneliti juga akan memperhatikan aspek fisik seperti fasilitas pelayanan, waktu tunggu, dan suasana umum yang ada di kantor, yang semuanya dapat mempengaruhi pengalaman pengguna layanan.
3. **Studi Dokumentasi:** Selain wawancara dan observasi, peneliti juga akan mengumpulkan data sekunder melalui studi dokumentasi. Data sekunder ini meliputi laporan tahunan, statistik pelayanan, serta data administrasi terkait lainnya yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Studi dokumentasi ini penting karena dapat memberikan konteks yang lebih luas mengenai kebijakan pelayanan, serta data objektif mengenai jumlah permohonan yang diterima, waktu penyelesaian, dan tingkat kepuasan yang tercatat di Kantor Imigrasi. Data dokumentasi ini akan digunakan untuk mendukung temuan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kualitas layanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Tentang Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi adalah salah satu instansi pemerintah yang berada di bawah kewenangan Direktorat Jenderal Imigrasi, yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait keimigrasian. Layanan yang diberikan mencakup penerbitan paspor, visa, izin tinggal, serta berbagai jenis layanan administrasi lainnya. Kantor ini berperan penting dalam mendukung mobilitas internasional masyarakat Jambi, baik untuk keperluan pribadi, pekerjaan, maupun kegiatan lainnya yang membutuhkan dokumen perjalanan internasional. Secara geografis, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi terletak di pusat kota Jambi, yang merupakan lokasi strategis karena mudah diakses oleh masyarakat yang ingin mengurus berbagai urusan administrasi keimigrasian. Dengan lokasi yang strategis, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai lapisan, baik itu penduduk lokal maupun masyarakat dari daerah lain yang membutuhkan layanan keimigrasian.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi menghadapi tantangan yang cukup besar, terutama dalam hal jumlah permohonan yang terus meningkat setiap tahunnya, yang tentunya berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi instansi ini untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan memberikan pengalaman yang baik bagi para pengguna layanan.

Gambaran Umum Tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih mengalami beberapa kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Secara umum, pelayanan di Kantor Imigrasi ini sudah cukup baik, namun terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

1. **Prosedur Layanan:** Prosedur yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi umumnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, masih ada beberapa langkah yang dirasa cukup rumit dan memakan waktu bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan proses pengajuan paspor atau izin tinggal. Beberapa responden menyebutkan bahwa informasi mengenai prosedur pengajuan layanan sering kali kurang jelas, yang mengakibatkan kebingungannya dalam mengisi formulir atau mempersiapkan berkas yang diperlukan.

2. **Waktu Pelayanan:** Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi juga menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Meskipun kantor ini berusaha memberikan layanan yang cepat, kenyataannya, beberapa responden melaporkan bahwa mereka harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk proses verifikasi berkas dan pencetakan paspor. Hal ini disebabkan oleh tingginya volume permohonan yang harus diproses oleh petugas, serta adanya

beberapa kendala teknis yang mempengaruhi kecepatan pelayanan.

3. **Fasilitas Layanan:** Fasilitas yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi relatif memadai, meskipun beberapa responden berharap agar ruang tunggu bisa diperbaiki agar lebih nyaman, dengan menyediakan lebih banyak tempat duduk dan fasilitas penunjang lainnya, seperti minuman atau makanan ringan. Selain itu, beberapa responden juga mengungkapkan bahwa kondisi ruang pelayanan yang seringkali penuh sesak dapat memengaruhi kenyamanan mereka selama menunggu giliran.

4. **Kualitas Interaksi dengan Petugas:** Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Berdasarkan wawancara, sebagian besar responden menyebutkan bahwa petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi umumnya cukup ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan. Namun, ada beberapa petugas yang terkadang terkesan kurang sabar atau tidak cukup memberikan penjelasan yang memadai mengenai prosedur yang harus dijalani oleh pemohon, yang menyebabkan kebingungan di pihak pengguna layanan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dapat dibagi menjadi beberapa kategori utama:

1. **Sumber Daya Manusia (SDM):** Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Imigrasi. Meskipun sebagian besar petugas sudah memiliki keterampilan yang memadai, namun terkadang kurangnya jumlah petugas yang tersedia menyebabkan terjadinya penundaan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah petugas dan pelatihan lebih lanjut sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. **Teknologi dan Sistem Informasi:** Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, meskipun telah ada sistem informasi yang memadai untuk mengelola permohonan paspor dan izin tinggal, masih ada beberapa bagian yang perlu diperbarui atau ditingkatkan. Misalnya, beberapa petugas menyebutkan bahwa sistem komputer yang digunakan terkadang lambat atau mengalami gangguan, yang menyebabkan proses pengolahan data menjadi lebih lama.

3. **Kebijakan dan Regulasi:** Kebijakan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Walaupun prosedur dan regulasi sudah ditetapkan dengan jelas, terkadang perubahan regulasi atau kebijakan yang tidak diinformasikan dengan baik kepada masyarakat menyebabkan ketidakpastian dan kebingungan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Imigrasi untuk memastikan bahwa setiap perubahan kebijakan disampaikan dengan cara yang jelas dan transparan kepada masyarakat.

4. **Kapasitas dan Infrastruktur:** Kapasitas ruang pelayanan dan infrastruktur yang ada juga memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

Meskipun kantor ini sudah memiliki ruang tunggu dan ruang pelayanan yang cukup, namun pada saat puncak permohonan, kapasitas yang ada tidak selalu mencukupi. Peningkatan kapasitas ruang tunggu dan ruang pelayanan, serta penyediaan fasilitas penunjang lainnya seperti toilet dan ruang anak, akan sangat membantu dalam meningkatkan kenyamanan pengunjung.

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data yang dilakukan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi bervariasi. Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama terkait dengan sikap profesional petugas dan prosedur yang jelas. Namun, beberapa responden merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang terlalu lama dan kurangnya fasilitas yang memadai di ruang tunggu. Meskipun demikian, banyak responden yang menilai bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sudah berusaha untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Responden juga mengapresiasi adanya upaya dari petugas untuk memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur yang harus diikuti. Masyarakat berharap agar Kantor Imigrasi terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperbaiki waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan fasilitas yang tersedia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang ditinjau dari kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa meskipun kantor tersebut telah berupaya memberikan pelayanan yang cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut agar dapat memenuhi harapan masyarakat dengan optimal. Dalam hal prosedur pelayanan, meskipun telah diterapkan sistem yang terstruktur berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, namun masih ditemukan sejumlah kendala terkait pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku, terutama bagi mereka yang baru pertama kali mengurus dokumen keimigrasian, sehingga sosialisasi yang lebih efektif dan penyediaan informasi yang lebih mudah dipahami menjadi sangat diperlukan. Selain itu, meskipun waktu pelayanan sudah cukup diperhatikan, namun tingginya volume permohonan yang masuk dan keterbatasan jumlah petugas menyebabkan waktu tunggu yang relatif lama, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah fasilitas yang ada di kantor tersebut, di mana meskipun fasilitas ruang tunggu sudah disediakan, namun masih banyak pengunjung yang merasa kurang nyaman dengan ruang yang sempit dan kurangnya fasilitas penunjang seperti tempat duduk yang memadai serta area untuk keluarga, sehingga kenyamanan masyarakat yang sedang menunggu dapat lebih ditingkatkan. Selain itu, kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat yang terjalin selama proses pelayanan juga menjadi hal yang cukup krusial, meskipun

sebagian besar petugas telah menunjukkan sikap ramah dan profesional, beberapa responden mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa ketidaksesuaian dalam penjelasan yang diberikan oleh petugas yang menyebabkan kebingungan bagi masyarakat. Dalam hal ini, pelatihan keterampilan komunikasi dan interaksi yang lebih intensif bagi petugas imigrasi menjadi hal yang penting untuk menjamin pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat. Dari sisi sumber daya manusia, meskipun petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sudah memiliki keterampilan yang cukup memadai, namun masih terdapat kekurangan dalam jumlah petugas yang dapat menangani volume permohonan yang terus meningkat, yang menyebabkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership: The impact on work motivation, organizational commitment, and job performance in public institutions* (pp. 45-67). Psychology Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (2017). *Transformational leadership and organizational culture: A case study*. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 24(3), 456-478.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen pelayanan* (3rd ed.). Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Akhmad, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 131-145.
- Sukarno, H. (2020). *Public service management in Indonesia: Theoretical and practical perspectives*. Pustaka Agung.
- Suyanto, H., & Fitriani, R. (2018). Evaluasi pelayanan publik di instansi pemerintah: Studi kasus di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(3), 245-259.
- Handayani, D., & Kurniawan, R. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 15(1), 100-115.