

KUALITAS PELAYANAN SPLP DI KJRI JOHOR BAHRU

Dede Yusuf Saepudin^{*}, Dian Purwanti^{**}, Dine Meigawati^{***}

^{*})Mahasiswa Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

^{**}),^{***})Dosen Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email : ^{*})yusufsaepudin6@gmail.com, ^{**})purwantidian75@yahoo.com, ^{***})dinemeigawati@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to determine the Quality of Service for Making Travel Passport Letters (SPLP) Documents at the Consulate General of the Republic of Indonesia (KJRI) Johor Bahru Malaysia, which was motivated by problems in the process of making travel documents for Passport-Like Letters (SPLP), namely (1) Low Source Quantity Human Resources, (2) Inadequate facilities and infrastructure ., This study used descriptive qualitative method. Data collection techniques are through observation, interviews and documentation. The focus of this research is service quality that can be measured through five dimensions including Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. From the results of the study, showed that the Quality of Service Making Travel Documents Like Passports (SPLP) at the Consulate General of the Republic of Indonesia (KJRI) Johor Bahru Malaysia has implemented the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy along with its indicators. However, on the other hand there are indicators that have not been running optimally, which causes the service process to be hampered, such as inadequate service facilities and infrastructure, low quantity of Human Resources (HR) and low applicant understanding of immigration regulations.

Keywords: Service Quality, Travel Letters Like a Passport (SPLP), Consulate General of the Republic of Indonesia (KJRI)

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salahsatu kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penting bagi aparaturn pemerintah atau organisasi publik, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas, akan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat serta memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

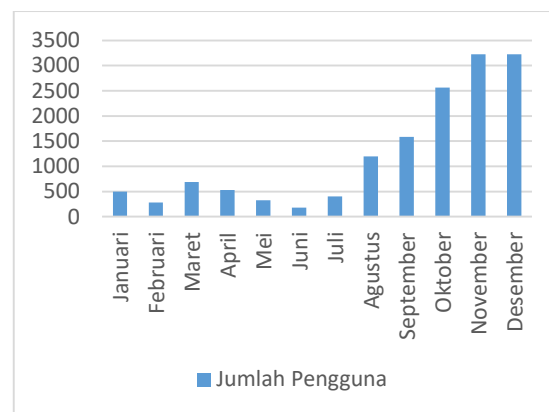
Pelayanan publik yang berkualitas, diberikan kepada seluruh Warga Negara Indonesia, baik yang berada didalam maupun di luar wilayah negara Republik Indonesia.

Berdasarkan Keputusan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia Nomor 06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004, lembaga pemerintah yang bertugas dalam memberikan pelayanan dan perlindungan bagi Warga Negara Indonesia di luar negeri, dilaksanakan oleh lembaga perwakilan Republik Indonesia. Salahsatu lembaga perwakilan pemerintah Republik Indonesia yang memiliki tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan perlindungan bagi Warga Negara Indonesia di luar negeri yaitu Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru yang terletak di negara Malaysia.

Pelayanan yang diberikan oleh Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru salahsatunya adalah pelayanan pembuatan dokumen keimigrasian, seperti pembuatan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Berdasarkan observasi awal peneliti, pelayanan pembuatan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor), selalu mengalami peningkatan jumlah pemohon, terutama pada bulan Agustus sampai dengan Desember tahun 2019.

Diagram

**Pengguna layanan SPLP
1 Januari – 23 Desember
Tahun 2019**



Sumber : *Fungsi Imigrasi KJRI JB, 2019*

Dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) adalah dokumen perjalanan pengganti paspor yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu (UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian).

Dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) akan membantu Warga Negara Indonesia (WNI) diluar negeri yang tidak memiliki dokumen perjalanan dan memiliki keinginan untuk pulang ke negara Indonesia. Namun, berdasarkan temuan awal peneliti, dengan meningkatnya jumlah pemohon pada tahun 2019, disisi lain dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor), Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru, sering menemui kendala yang dirasa dapat menghambat proses pelayanan, antara lain yaitu :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), yang menyebabkan satu orang pegawai kadangkala

mengerjakan lebih dari satu beban kerja.

2. Sarana dan prasarana yang kurang. Seperti jumlah kursi yang kurang, sehingga kadangkala pemohon berdiri atau menunggu diluar ruangan. Kemudian sarana penunjang pencetakan dokumen yang kadangkala mengalami kerusakan, sehingga menyebabkan kesalahan pada proses pencetakan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor).

Masalah Penelitian

Adapun masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru Malaysia ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru Malaysia.

Teori yang digunakan

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan dan Pengukurannya

Kualitas pelayanan menurut Nasution dalam Rachmawati (2018 : 61) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Penting bagi aparatur pemerintah atau organisasi publik, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena, sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010 : 12) bahwa masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas.

Kemudian Kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (1988 : 23) dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi, yang terdiri dari :

1.	<i>Tangibles</i>	:	<i>Physical facilities, equipment, and appearance of personnel</i>
2.	<i>Reliability</i>	:	<i>Ability to perform the promised</i>

			<i>service dependably and accurately</i>
3.	<i>Responsiveness</i>	:	<i>Willingness to help customers and provide prompt service</i>
4.	<i>Assurance</i>	:	<i>Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence</i>
5.	<i>Empathy</i>	:	<i>Caring, individualized attention the firm provides its customers</i>

Tinjauan pustaka

Sebagian bahan literature, peneliti juga mempelajari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait kualitas pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang ditulis oleh Denny pada tahun 2015, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”. Penelitian tersebut dilatarbelakangi karena masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat setempat terutama mengenai, tidaknya adanya

persamaan hak dalam pembuatan paspor, dimana para pegawai sering menyisakan nomor antrian untuk anggota keluarganya. Hal tersebut menyebabkan ketidakefektifan antrian bagi masyarakat lainnya. Kemudian selain daripada itu, pada proses pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Semarang, masih adanya calo yang berkeliaran. Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd (1997) tentang “The Triangle of Balance in Service Quality” yang meliputi 3 (tiga) komponen yaitu : Interpersonal Component, Procedure Environment atau Process Component, dan Technical atau Profesional Component. Adapun metode dalam penelitian tersebut yaitu menggunakan metode kualitatif.

2. Penelitian yang ditulis oleh Meryana Perada Keban pada tahun 2017, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Kota Kinabalu Malaysia”. Penelitian tersebut dilatarbelakangi karena adanya keluhan dari masyarakat yang meliputi : (1) kurangnya kedisiplinan pegawai, sehingga menghambat ketepatan waktu dalam proses pembuatan dokumen keimigrasian (2) kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti tempat duduk diruang tunggu pelayanan yang masih kurang dan

belum tersedianya tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman bagi pengguna layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (1985) tentang kualitas pelayanan, yang dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi, yaitu : Tangibles (Bukti Fisik), Realibility (Kehandalan), Responsive (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Adapun metode dalam penelitian tersebut yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif.

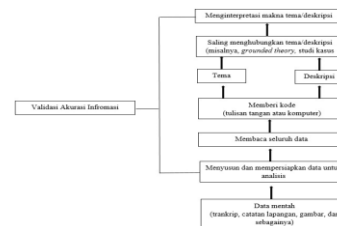
3. Penelitian yang ditulis oleh Niko Yuwandika Ramadhan, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo pada tahun 2019, dengan judul penelitian “Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran”. Penelitian tersebut dilatarbelakangi oleh rendahnya angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Cirebon. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Satori (2019 : 25) Penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar,

dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.

Berikut peneliti ilustrasikan langkah-langkah analisis data yang peneliti lakukan pada penelitian ini.



Gambar 3.1
Langkah-langkah Analisis Data Penelitian Kualitatif

Adapun teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, *pusposive sampling*, dimana peneliti menentukan informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang akurat terkait permasalahan yang diteliti. Kemudian yang menjadi instrumen penelitian ini yaitu peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Hasil

Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) di Johor Bahru merupakan salahsatu lembaga perwakilan pemerintah Republik Indonesia, yang secara resmi dibuka pada tanggal 28 Maret 1995 dengan status sebagai Konsulat Indonesia Johor Bahru. Pada awal berdirinya, Konsulat Indonesia

Johor Bahru memiliki tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan kerjasama perdagangan antara negara Republik Indonesia dengan berbagai daerah diantaranya, Singapura, Johor dan Riau (SIJORI). Seiring dengan meningkatnya kegiatan dari waktu ke waktu, yang dibuktikan dengan tingginya arus lalu lintas Warga Negara Indonesia (WNI) yang masuk wilayah negara Malaysia, maka status kerja Konsulat Indonesia ditingkatkan menjadi Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru. Dengan meningkatnya status tersebut, maka tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakanpun tentu bertambah, yaitu bertanggungjawab dalam memberikan Pelayanan (*citizen service*) dan Perlindungan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Badan Hukum Indonesia di Johor Bahru Malaysia.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2003 tentang Organisasi Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri, menjelaskan bahwa Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) termasuk kedalam Perwakilan Konsuler. Perwakilan Konsuler memiliki tugas pokok yaitu mewakili dan memperjuangkan kepentingan Bangsa, Negara dan Pemerintah Republik Indonesia serta melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) di Johor Bahru memiliki 4 (empat) Fungsi sebagai unit kerja, diantaranya yaitu : Fungsi Konsuler, Fungsi Imigrasi, Fungsi Penerangan, Sosial dan Budaya (Pensosbud) dan Fungsi Ekonomi. Fungsi Konsuler melaksanakan tugas pelayanan berupa jasa kekonsuleran seperti pembuatan dokumen, yang meliputi : surat keterangan lahir, menikah, perceraian dan pembuatan dokumen *job order* bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Selain daripada itu, Fungsi Konsuler juga melaksanakan tugas perlindungan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang bermasalah seperti Warga Negara Indonesia (WNI) tanpa dokumen perjalanan, pelanggaran kontrak kerja, gaji yang tidak di bayar, *trafficking* dan lain-lain. Fungsi Imigrasi melaksanakan tugas pelayanan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) seperti pembuatan dokumen keimigrasian yang meliputi : Paspor, SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) dan Affidavit.

Kemudian Fungsi Penerangan, Sosial dan Budaya (Pensosbud) melaksanakan tugas dalam meningkatkan hubungan kerjasama dan promosi sosial budaya antara Indonesia dengan negara Malaysia. Selain dalam bidang Sosial dan Budaya, Fungsi Ekonomi juga memiliki tugas dalam meningkatkan hubungan kerjasama

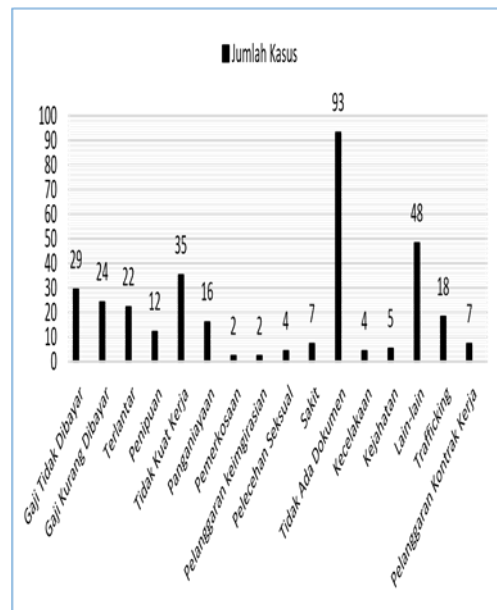
No	Bulan	Stok Awal Tahun	Pengguna layanan
1	Januari	11.749	501
2	Februari		285
3	Maret		687
4	April		529
5	Mei		326
6	Juni		180
7	Juli		405
8	Agustus		1.197
9	September		1.584
10	Oktober		2.563
11	November		3.222
12	Desember		3.246

ekonomi antara Indonesia dengan negara Malaysia. Adapun wilayah kerja Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru, yaitu mencakup 4 (empat) negara bagian, diantaranya : Negeri Johor, Melaka, Pahang dan Negeri Sembilan.

Berikut peneliti tampilkan grafik jenis-jenis kasus WNI di Johor Bahru selama tahun 2019 yang memerlukan pelayanan penanganan dari pihak KJRI Johor Bahru.

Tabel 4.1

Jenis Kasus WNI di Johor Bahru



Sumber : Fungsi Konsuler KJRI JB, 2019

Selanjutnya peneliti tampilkan data pemohon SPLP yang mengalami peningkatan dari bulan Agustus hingga Desember tahun 2019.

Tabel 4.2

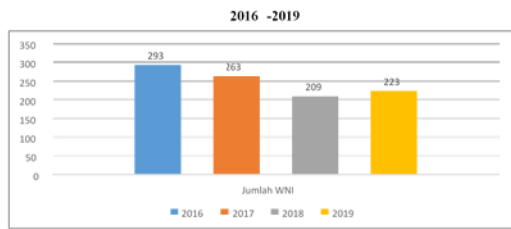
Data Pemohon SPLP Tahun 2019

Sumber: Fungsi Imigrasi KJRI JB, 2019

KJRI Johor Bahru juga menyediakan *Shelter* untuk penampungan bagi WNI yang masih dalam tahap penyelesaian kasus. Berikut grafik WNI yang menempati Shelter KJRI Johor Bahru.

Tabel 4.3

Jumlah WNI yang ditampung di shelter Johor Baru



Sumber : KJRI Johor Bahru, 2019

4. Pembahasan

Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru Malaysia

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1988 : 23) tentang kualitas pelayanan / *service quality* yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* atau ketampakan fisik merupakan kemampuan organisasi dalam menyediakan fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas untuk pemenuhan kebutuhan layanan publik, sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, bahwa ketersediaan fasilitas seperti diruang tunggu pelayanan, toilet dan kantin terlihat bersih. Hal ini terlihat

dari jadwal kebersihan yang rutin dilakukan setiap pagi, siang dan sore hari. Namun yang menjadi permasalahan adalah tidak tersediannya ruang tunggu bagi pemohon yang sakit dan kapasitas ruang tunggu pelayanan yang tidak dapat menampung banyak pemohon. Seperti misalnya jumlah kursi yang kurang, sehingga menyebabkan para pemohon berdiri atau menunggu diluar untuk menunggu pemanggilan nomor.

Kemudian selain daripada itu, sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti printer pencetak dokumen dan mesin *scanner* ,kadangkala selalu mengalami kerusakan, sehingga menyebabkan kesalahan dalam proses pencetakan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Ketersediaan penampilan fisik lainnya, seperti kerapihan dan kebersihan penampilan petugas pelayanan, dinilai cukup baik dan terjadwal. Hal ini dibuktikan dengan adanya jadwal seragam yang di kenakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun jadwal pemakaian seragam yaitu pada hari minggu, selasa dan kamis menggunakan pakaian batik sedangkan hari senin dan rabu menggunakan pakaian hitam putim. Kemudian setiap petugas dilengkapi dengan tanda pengenal atau *name tag*,

hal ini untuk memudahkan pemohon dalam mengenal petugas.

Kemudian dalam rangka memberikan kemudahan pemohon dalam proses pelayanan, Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru menyediakan banner berupa alur prosedur pelayanan pembuatan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor).

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, bahwa kemampuan atau keterampilan pegawai Fungsi Imigrasi KJRI Johor Bahru, dalam memberikan pelayanan pembuatan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor), secara kualitas sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan waktu pengurusan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) yang mampu diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari.

Selain waktu pengurusan yang mampu diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari, pegawai Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru juga mampu memperbaiki kesalahan, apabila terjadi ketidak akuratan data dan kesalahan dalam proses pencetakan

dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor).

Namun yang menjadi permasalahan dalam proses pelayanan pembuatan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) adalah dari sisi kuantitas pegawai yang dinilai masih kurang. Hal tersebut di buktikan dengan adanya pegawai yang memiliki lebih dari satu beban kerja, seperti halnya petugas konter pelayanan yang kadangkala harus melakukan pencetakan dokumen, agar proses pembuatan dokumen SPLP mampu di selesaikan dalam waktu satu hari.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan ketersediaan pegawai dalam merespon kebutuhan pemohon secara cepat dan akurat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) sudah cukup cepat dan cermat serta dapat memenuhi kebutuhan pemohon. Kemudahan informasi juga mudah di dapatkan oleh pemohon dengan disediakannya konter khusus informasi.

Kemudian kesiapan petugas dalam membantu proses pelayanan bagi pemohon yang kesulitan dalam pengisian formulir, juga sudah baik. Hal

ini dibuktikan dengan dibuatkannya jadwal piket pelayanan yang dilaksanakan setiap pagi pukul 07:00 sampai dengan pukul 08:30. Petugas yang mendapatkan jadwal piket, bertanggungjawab dalam penyusunan antrian dan membantu proses pengisian formulir para pemohon.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap dan kemampuan yang dimiliki pegawai, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pemohon.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor), masih kurang. Namun sikap keramahan tersebut dipengaruhi oleh perilaku pemohon dalam melakukan pengurusan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor).

Kemudian selain sikap ramah yang dapat menimbulkan kepercayaan pemohon, pegawai Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru juga memberikan jaminan keamanan data para pemohon. Jaminan tersebut dilakukan melalui sistem yang terintegrasi dengan pusat yang bernama SIMKIM (Sistem Informasi dan Manajemen Keimigrasian).

5. Empathy (Empati)

Dimensi *Empathy* atau empati merupakan kesediaan pegawai dalam memberikan sikap peduli dan perhatian yang tulus untuk memenuhi keinginan pelanggan/pemohon dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, pegawai Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru dalam memberikan pelayanan pembuatan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) selalu bersikap penuh perhatian. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sikap perhatian yang diberikan kepada pemohon yang sakit, ibu hamil, lansia dan anak-anak dengan di dahulukan dalam proses pengurusannya. Kemudian, pegawai Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru selalu bersikap peduli dalam membantu proses pengisian formulir bagi pemohon yang tidak memiliki kemampuan membaca dan menulis.

Selain sikap kepedulian dan penuh perhatian, pegawai Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru juga selalu memberikan kesan yang baik kepada pemohon, terutama kepada pemohon yang tidak mengetahui tentang prosedur pelayanan dan aturan keimigrasian. Pemohon yang tidak

mengetahui prosedur pelayanan dan aturan kemigrasian tersebut, selalu diberikan pemahaman dan pengertian oleh pegawai, selepas pemohon selesai dalam pengurusan dokumennya. Hal tersebut bertujuan agar para pemohon mengerti dan selalu mentaati aturan-aturan tentang Keimigrasian.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru Malaysia, yang diukur melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, sudah terlaksana dengan baik. Namun, masih ada beberapa indikator-indikator dari masing-masing dimensi belum optimal, sehingga masih terdapat kekurangan. Adapun simpulan dari masing-masing dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), pelayanan pembuatan dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di KJRI Johor Bahru Malaysia, dapat dikatakan belum optimal, hal tersebut terlihat dari indikator ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti fasilitas kursi diruang pelayanan yang tidak dapat menampung banyak

pemohon dalam proses pelayanan, tidak tersedianya ruang tunggu bagi pemohon yang sakit, serta sarana lain yang digunakan dalam proses pencetakan dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) kadangkala mengalami kerusakan atau *error*, sehingga menyebabkan kesalahan dalam proses pencetakan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan), pelayanan pembuatan dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di KJRI Johor Bahru Malaysia, dapat dikatakan cukup baik. Semua pegawai Fungsi Imigrasi mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pemohon dan mampu menyelesaikan pembuatan dokumen dengan waktu penyelesaian satu hari. Meskipun waktu penyelesaian selalu melebihi waktu jam pulang kantor, hal tersebut dikarenakan banyak pemohon yang datang untuk membuat dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Hanya saja keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi penghambat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), pelayanan pembuatan dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di KJRI Johor Bahru Malaysia, dapat dikatakan baik. Pegawai

mampu merespon kebutuhan pemohon secara tepat dengan disediakannya konter khusus informasi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan), pelayanan pembuatan dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di KJRI Johor Bahru Malaysia, dapat dikatakan sudah cukup baik. Pegawai mampu menunjukkan sikap yang ramah, meskipun keramahan tersebut tergantung kepada sikap dan perilaku pemohon dalam proses pelayanan pembuatan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Kemudian petugas selalu menjamin adanya keamanan data pemohon melalui sistem keimigrasian.

5. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati), pelayanan pembuatan dokumen Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di KJRI Johor Bahru Malaysia, dapat dikatakan sudah baik. pegawai mampu memberikan sikap peduli dan perhatian yang tulus untuk memenuhi keinginan pelanggan/pemohon dalam proses pelayanan.

Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat peneliti rekomendasikan agar kinerja pelayanan pembuatan dokumen Surat

Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Johor Bahru Malaysia dapat menjadi lebih baik, yaitu :

1. Sehubungan dengan adanya beberapa pemohon yang datang dengan keadaan sakit atau membawa bayi, maka sebaiknya KJRI Johor Bahru menyediakan ruang tunggu pelayanan khusus pemohon yang sakit atau pemohon yang membawa bayi.
2. Menambah fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, seperti menambah jumlah kursi di ruang tunggu pelayanan.
3. Selalu mengantisipasi adanya kerusakan sarana dan prasarana, terutama pada perlengkapan penunjang pencetakan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor).
4. Menambah Sumber Daya Manusia (SDM) terutama pada posisi pencetakan dokumen SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor).
5. Sehubungan dengan masih banyaknya Warga Negara Indonesia (WNI) yang belum mengetahui regulasi keimigrasian, maka sebaiknya KJRI Johor Bahru perlu meningkatkan sosialisasi guna memberikan pemahaman dan

pencegahan terjadinya pelanggaran keimigrasian.

Daftar pustaka

Buku

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Mulyadi Deddy, T Gedeona Hendrikus dan N Afandi Muhammad. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Rachmawati Ike, Kania Ikeu dan Juhana Ujuh. (2018). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Sukabumi : UMMI Press.

Satori Djam'an, Komariah Aan. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Tim Dosen Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi. (2019). *Pedoman Penulisan Skripsi, Laporan Ristik dan Jurnal Penelitian*. Sukabumi : UMMI.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 108 Tahun 2003 tentang Organisasi Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Jurnal

Berry L Leonard, Parasuraman and Zeithaml. (1988). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No 1, P. 12-40.

Denny. (2015). "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang". Dept. Administrasi Publik : FISIP UNDIP.

K Perada Meryana. (2017). *Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Kota Kinabalu Malaysia*. Universitas Mulawarman, Vol 5 (2).

R Yuwandika Niko, M Slamet dan W P Roni. (2019). "Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan

*Pencatatan Sipil Kota Cirebon
Dalam Pelayanan Pembuatan Akta
Kelahiran*". Jurnal Respon Publik,
Vol. 13, No 6, P. 39-45.