

ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PERCEPATAN PENGURUSAN PASPOR DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP) DI KANTOR IMIGRASI JAKARTA UTARA

Elizabeth Pisciliaruntu^{1*}, Agung Edi Rustanto², Harits Hijrah Wicaksana³, Muhammad Cholifihani⁴

^{1,2,3,4} Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

*Korespondensi: elizabethpisciliaruntu2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan pelayanan percepatan pengurusan paspor dalam meningkatkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis hubungan langsung antara kualitas layanan percepatan paspor dengan kontribusinya terhadap peningkatan PNBP, yang masih jarang dikaji dalam penelitian sebelumnya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pejabat struktural, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan percepatan paspor. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi untuk menjaga keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan percepatan paspor telah memenuhi seluruh dimensi kualitas pelayanan, ditandai dengan fasilitas yang memadai, prosedur yang jelas, ketepatan waktu, responsivitas petugas, profesionalisme, serta sikap empatik kepada pemohon. Kondisi tersebut meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, mendorong penggunaan layanan percepatan paspor, serta berkontribusi langsung terhadap peningkatan PNBP di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Percepatan Paspor, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

ABSTRACT

The high mobility of the public demands fast and high-quality passport processing services. This study aims to analyze the quality of expedited passport processing services based on service dimensions and their contribution to increasing state revenue. The research approach used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observations, and documentation studies. Informants included structural officials, service officers, and community users of expedited services. Data analysis was conducted through condensation, presentation, and drawing conclusions with triangulation to maintain validity. The results show that expedited passport processing services have met all dimensions of service quality, including adequate facilities, clear procedures, timeliness, officer responsiveness, and professional and empathetic attitudes, which significantly increase public satisfaction and trust. Improved service quality encourages high use of

expedited passport processing services and contributes directly to increased state revenue. This study recommends strengthening human resource capacity, optimizing digital systems, and evaluating services on an ongoing basis. Academically, this research contributes to the development of public service quality studies, while practically, it serves as a consideration for immigration service managers in improving performance and state revenue.

Keywords: *Public Service, Accelerated Passport Service, Service Quality, SERVQUAL, Non-Tax State Revenue.*

A. PENDAHULUAN

Globalisasi mendorong meningkatnya interaksi lintas negara dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan budaya, sehingga paspor menjadi dokumen penting untuk mobilitas masyarakat. Data Direktorat Jenderal Imigrasi menunjukkan permohonan paspor di Indonesia meningkat rata-rata 10% per tahun dalam satu dekade terakhir (Ditjen Imigrasi, 2023). Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari sektor imigrasi, khususnya penerbitan paspor, berkontribusi signifikan terhadap keuangan negara, dengan capaian lebih dari Rp 1 triliun pada 2022 (Kementerian Keuangan, 2023). Potensi peningkatan PNBP cukup besar, mengingat meningkatnya mobilitas pasca-pandemi dan kemudahan layanan digital yang mendorong permintaan paspor baru maupun perpanjangan. Ketentuan tersebut selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2018 mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), yang menekankan hak masyarakat atas layanan cepat, tepat, dan transparan serta pentingnya optimalisasi penerimaan negara dari layanan publik.

Pemerintah menerapkan e-government untuk meningkatkan layanan publik dan menciptakan pemerintahan yang baik (Dwiyanto, 2008). Konsep hybrid organization juga muncul sebagai inovasi

layanan publik, menggabungkan nilai sosial, ekonomi, dan lingkungan melalui sinergi dan inovasi (Davies & Chambers, 2018; Haigh & Hoffman, 2012 dalam Wicaksana, Parmanto, & Fauzi, 2025). Salah satu inovasi terkini adalah layanan percepatan paspor satu hari jadi (Sameday Passport Service) melalui aplikasi M-Paspor (Imigrasi, 2024). Layanan ini dapat diselesaikan dalam 1–2 jam setelah verifikasi dan pengambilan foto biometrik, sehingga masyarakat memperoleh paspor lebih cepat dan efisien.

Dari sisi ekonomi, layanan percepatan paspor berpotensi signifikan terhadap peningkatan PNBP. Dengan tarif Rp 1.000.000, setiap peningkatan 10% dari total pemohon (rata-rata 4 juta per tahun) dapat menambah potensi PNBP hingga Rp 400 miliar per tahun, di luar penerimaan dari layanan reguler dan elektronik. Data Direktorat Jenderal Imigrasi (2024) menunjukkan realisasi PNBP sektor keimigrasian lebih dari Rp 2 triliun, sebagian besar berasal dari Penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan guna menjamin efektivitas, transparansi, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat, penerbitan paspor meningkat dari 3.697 pada Januari 2024 menjadi 5.063 pada Februari 2024, menandakan potensi peningkatan PNBP berkelanjutan. Layanan

reguler memakan waktu empat hari kerja setelah verifikasi dan foto biometrik, sementara layanan percepatan selesai pada hari yang sama, dengan pengiriman 1–3 hari kerja jika pemohon memilih opsi pengiriman.

Meskipun layanan percepatan menawarkan kecepatan dan efisiensi, kendala teknis, integrasi sistem, serta resistensi petugas dan masyarakat masih menjadi hambatan (Heeks, 2006). Gap ini menunjukkan perlunya penelitian tentang kualitas pelayanan percepatan paspor dan dampaknya terhadap PNBP. Teori SERVQUAL relevan untuk menilai kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985; Rustanto & Syah, 2022).

Selain efisiensi, digitalisasi layanan imigrasi menuntut keamanan data dan integrasi sistem yang handal. E-government meningkatkan kecepatan sekaligus memperkuat akuntabilitas dan transparansi (Bovens & Zouridis, 2002). Penelitian sebelumnya sebagian besar menilai kepuasan masyarakat secara umum, dan sedikit mengkaji hubungan langsung antara kualitas layanan percepatan paspor dan kontribusi PNBP, sehingga penelitian ini menutup gap tersebut (Nurmalasyiah, 2016; Holihah & Mulianingsih, 2023).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara dipilih sebagai lokasi penelitian karena populasi produktifnya tinggi (66,78% usia 15–59 tahun) dan realisasi PNBP sektor keimigrasian mencapai lebih dari Rp 74 miliar pada 2024 (Badan Pusat Statistik, 2024; Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara, 2025). Penelitian ini bertujuan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan percepatan paspor

berdasarkan dimensi SERVQUAL dalam kaitannya dengan peningkatan PNBP. Hasil penelitian diharapkan memberikan insight bagi pengambil kebijakan untuk optimalisasi PNBP, peningkatan kepuasan masyarakat, dan citra birokrasi yang lebih baik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara peningkatan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang efektif dan berkualitas dalam percepatan paspor dengan peningkatan PNBP.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena mampu memahami fenomena sosial secara menyeluruh melalui perspektif partisipan, bukan hanya berdasarkan angka atau data statistik (Creswell, 2018). Metode ini dianggap tepat karena memungkinkan peneliti mempelajari detail, kompleksitas, dan konsekuensi kebijakan dalam konteks sosial-politik yang selalu berubah (Cholifihani & Septiavin, 2025). Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara, pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis dan faktual mengenai peningkatan pelayanan percepatan paspor serta kontribusinya terhadap Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) (Sugiyono, 2019).

Pemilihan informan menjadi aspek penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan kedalaman dan keakuratan data yang diperoleh (Moleong, 2017). Dalam penelitian ini, informan dibagi

menjadi tiga kategori. Informan kunci adalah pejabat struktural Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara yang memahami kebijakan, strategi pelayanan, serta rencana peningkatan PNPB. Informan utama adalah petugas pelayanan paspor yang menangani langsung proses percepatan paspor, sehingga mampu memberikan gambaran faktual mengenai prosedur, tantangan teknis, dan interaksi dengan masyarakat. Sementara itu, informan tambahan adalah masyarakat atau pemohon paspor yang menggunakan layanan percepatan, karena pengalaman mereka dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan.

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik untuk mendapatkan informasi yang komprehensif. Pertama, dilakukan wawancara dengan informan kunci dan utama terkait peningkatan pelayanan percepatan paspor dan kontribusinya terhadap PNPB (Sugiyono, 2019). Kedua, peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan percepatan paspor untuk memperoleh gambaran nyata tentang prosedur dan interaksi dengan pemohon. Ketiga, dilakukan penelitian dokumentasi dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan peningkatan PNPB, data pemohon layanan percepatan paspor, serta dokumen pendukung lainnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi, yaitu membandingkan dan memverifikasi informasi dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data (Sugiyono, 2019). Data yang diperoleh dari informan kunci, utama, dan tambahan, serta melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, saling mendukung untuk membentuk gambaran yang komprehensif.

Peneliti juga melakukan pengecekan ulang hasil wawancara dan observasi dengan informan untuk memastikan akurasi dan konsistensi data.

Analisis data dilakukan dengan Pendekatan kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai pelaksanaan pelayanan publik serta berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam proses penerbitan paspor, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun menghambatnya (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Proses analisis meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data yang menyederhanakan, memfokuskan, dan mengelompokkan informasi sesuai subjek penelitian; penyajian data dalam bentuk narasi sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis; serta penarikan kesimpulan atau verifikasi, di mana pola, hubungan, dan bukti dievaluasi untuk menghasilkan analisis yang menyeluruh dan akurat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian selanjutnya dibahas dengan membandingkannya dengan penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil penelitian, apakah menunjukkan kesamaan atau terdapat perbedaan. Perbedaan maupun persamaan tersebut kemudian dijelaskan secara ilmiah, jelas, dan menyeluruh agar posisi penelitian menjadi lebih tegas dan mudah dipahami. Selain itu, temuan penelitian juga diuraikan dengan menyertakan kelebihan serta kelemahannya apabila ada. Penyampaian temuan secara sistematis ini akan mempermudah dalam penarikan kesimpulan penelitian.

Tangibles (Bukti Fisik)

Dalam teori SERVQUAL, tangibles didefinisikan sebagai seluruh bukti fisik pelayanan yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan, meliputi fasilitas, peralatan, teknologi pendukung, serta penampilan aparatur pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Dimensi ini berperan penting dalam membentuk persepsi awal pemohon terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks layanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara, bukti fisik pelayanan menjadi faktor pendukung utama kelancaran proses layanan karena berkaitan langsung dengan kenyamanan, keteraturan, dan efisiensi pelayanan yang dirasakan pemohon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemohon layanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara menilai fasilitasnya baik dan membantu prosesnya berjalan lancar. Pemohon dapat segera merasakan keteraturan ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, dan penggunaan teknologi yang relevan dengan kebutuhan layanan yang cepat dan efisien, yang menghasilkan persepsi positif. Oleh karena itu, elemen tangible menjadi dasar yang memengaruhi pengalaman pelayanan pemohon sejak mereka pertama kali masuk ke area pelayanan.

Pemeliharaan sarana prasarana, selain ketersediaan fasilitas utama, menjadi perhatian penting. Peralatan pelayanan diperbaiki secara berkala, dan sarana selalu diperbarui jika terjadi kerusakan atau penurunan fungsi, menurut aparatur pelaksana layanan. Praktik pemeliharaan ini menunjukkan bahwa organisasi berkomitmen untuk memastikan bahwa fasilitas pelayanan publik tetap berkualitas. Percepatan paspor, jarang kendala teknis

fasilitas. Kondisi ini menciptakan alur pelayanan yang lancar dan pengalaman pelayanan yang positif. Penataan ruang pelayanan, khususnya area foto dan pengambilan biometrik, juga menjadi bagian penting dalam dimensi tangibles. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wilayah tersebut diatur dengan alur pelayanan yang jelas dan sistematis, sehingga pemohon dapat lebih mudah mengikuti setiap tahapan proses. Menurut petugas verifikator dan wawancara, ruangan dirancang untuk membuat pemohon tidak bingung dan didukung oleh petunjuk yang diberikan oleh petugas selama proses. Selain itu, pengguna layanan lain menyatakan bahwa area foto dan biometrik terorganisir dengan baik dan tidak membingungkan.

Meskipun secara umum fasilitas dinilai baik dan mendukung pelaksanaan layanan percepatan paspor, verifikator dan pejabat struktural mengakui bahwa kendala teknis tetap dapat terjadi, terutama yang berkaitan dengan sistem digital terintegrasi. Kendala tersebut bersifat insidental dan tidak disebabkan oleh kerusakan fisik sarana dan prasarana, karena fasilitas secara rutin dipelihara dan diperbarui. Dari perspektif pemohon, tidak terdapat keluhan signifikan terkait kondisi fasilitas fisik, dan apabila terjadi gangguan teknis, petugas segera memberikan arahan serta solusi. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan yang muncul pada dimensi tangibles tidak bersifat struktural dan tidak mengganggu keberlanjutan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, dimensi tangibles berkontribusi nyata terhadap percepatan layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara. Fasilitas yang lengkap, modern, dan terawat menciptakan lingkungan pelayanan yang

nyaman dan efisien, sehingga meningkatkan pengalaman dan kepuasan pemohon. Tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang semakin baik mendorong peningkatan penggunaan layanan percepatan paspor, yang pada akhirnya berimplikasi positif terhadap peningkatan penerimaan negara bukan pajak (PNBP).

Reliability (Keandalan)

Reliability dalam model SERVQUAL diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten sejak awal hingga akhir proses pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Keandalan menjadi dimensi krusial dalam layanan percepatan paspor karena berkaitan langsung dengan kepastian waktu penyelesaian dan keakuratan dokumen resmi negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara mampu menjaga konsistensi prosedur, ketepatan waktu, serta ketelitian dalam pelayanan, sehingga menumbuhkan kepercayaan pemohon terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara memiliki standar pelayanan yang jelas dan dijalankan secara konsisten. Prosedur layanan diatur secara sistematis melalui aplikasi M-Paspor, sehingga pemohon dapat memahami alur, jadwal, dan persyaratan sejak awal.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara telah memiliki standar operasional prosedur yang jelas dalam penyelenggaraan layanan percepatan paspor. Prosedur tersebut disampaikan kepada pemohon melalui aplikasi M-Paspor, sehingga pemohon dapat memahami tahapan pelayanan, persyaratan, dan jadwal sejak awal proses. Pemohon menyatakan bahwa

kejelasan prosedur ini memberikan rasa pasti dan mengurangi kebingungan selama proses pengurusan paspor. Dengan adanya standar pelayanan yang konsisten, pemohon dapat mempersiapkan dokumen dengan lebih baik dan mengikuti alur pelayanan sesuai ketentuan, yang pada akhirnya mendukung terciptanya pelayanan yang andal.

Kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara untuk memenuhi janji waktu untuk layanan percepatan paspor menunjukkan keandalan layanan. Hasil wawancara Pejabat struktural mengimplikasikan bahwa bahwa layanan percepatan paspor biasanya diselesaikan pada hari yang sama, dengan informasi yang telah diberikan kepada pemohon. Menurut pengguna layanan, paspor percepatan biasanya selesai sesuai janji waktu yang diberikan sejak awal proses. Kemampuan organisasi untuk memenuhi janji pelayanan dalam teori SERVQUAL adalah indikator utama kepercayaan organisasi karena berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan

Keberadaan fasilitas pelayanan menunjukkan bahwa bukti fisik layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara telah dirancang untuk mendukung kenyamanan, aksesibilitas, dan modernisasi pelayanan. Hal ini tercermin dari tersedianya berbagai fasilitas pendukung, seperti Wi-Fi publik, ruang laktasi, musala, serta layanan prioritas bagi orang tua dan penyandang disabilitas. Dengan demikian, dimensi tangibles tidak hanya menekankan kelengkapan sarana fisik, tetapi juga mengakomodasi kebutuhan beragam pengguna layanan.

Meskipun secara umum fasilitas dinilai baik dan mendukung pelaksanaan layanan percepatan paspor, verifikasi dan

pejabat struktural mengakui bahwa kendala teknis tetap dapat terjadi, terutama yang berkaitan dengan sistem digital terintegrasi. Kendala tersebut bersifat insidental dan tidak disebabkan oleh kerusakan fisik sarana dan prasarana, karena fasilitas secara rutin dipelihara dan diperbarui. Dari perspektif pemohon, tidak terdapat keluhan signifikan terkait kondisi fasilitas fisik, dan apabila terjadi gangguan teknis, petugas segera memberikan arahan serta solusi. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan yang muncul pada dimensi tangibles tidak bersifat struktural dan tidak mengganggu keberlanjutan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, dimensi tangibles berkontribusi nyata terhadap percepatan layanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara. Fasilitas yang lengkap, modern, dan terawat menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan efisien, sehingga meningkatkan pengalaman dan kepuasan pemohon. Tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang semakin baik mendorong peningkatan penggunaan layanan percepatan paspor, yang pada akhirnya berimplikasi positif terhadap peningkatan penerimaan negara bukan pajak (PNBP).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Parasuraman et al. (1988), responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan aparatur pelayanan untuk membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi ini menekankan pada kecepatan respon, kejelasan informasi, dan kemampuan petugas dalam menangani permintaan maupun kendala yang muncul. Dalam layanan percepatan paspor, daya tanggap petugas menjadi penentu utama kepuasan pemohon karena berhubungan

dengan kepastian proses dan penyelesaian layanan dalam waktu singkat.

Dari sudut pandang pejabat struktural, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara secara konsisten menekankan pentingnya komunikasi yang jelas sejak awal, baik melalui aplikasi M-Paspor maupun media informasi yang tersedia di kantor. Tujuannya adalah untuk membuat pemohon lebih memahami prosedur pengambilan paspor, batas waktu, dan perkiraan waktu pengambilan dokumen sejak awal, sehingga proses layanan menjadi lebih jelas dan terorganisir.

Kecepatan dalam memberikan instruksi di setiap tahapan pelayanan, mulai dari verifikasi dokumen, foto, hingga pengambilan biometrik, menunjukkan responsivitas petugas layanan. Ketika terjadi kendala teknis, seperti penjadwalan ulang atau pengantaran paspor ke alamat pemohon, petugas secara sigap menjelaskan antrean, memberikan penyesuaian waktu, dan menawarkan solusi. Dengan demikian, pemohon merasa dilayani secara efektif, tidak menunggu tanpa kepastian, dan prosesnya lancar

Petugas juga menunjukkan daya tanggap dengan segera memberikan penjelasan kepada pemohon dalam situasi tertentu, seperti ketika ada kendala teknis atau perubahan pada jadwal pelayanan. Studi menunjukkan bahwa petugas berusaha menjelaskan penyebab kendala dan menawarkan solusi, seperti penyesuaian waktu atau opsi pengiriman paspor. Pemohon melihat sikap ini sebagai bukti bahwa petugas peduli dengan kebutuhan mereka. Meskipun terjadi hambatan dalam proses pelayanan, pemohon tidak merasa diabaikan atau dirugikan dengan penjelasan dan solusi yang cepat..

Kesigapan petugas dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan pemohon selama proses pelayanan juga menunjukkan responsif mereka. Pemohon menyatakan bahwa pertanyaan yang diajukan dijawab dengan cepat dan dengan jelas. Selain memberikan jawaban singkat, petugas memastikan bahwa pemohon benar-benar memahami informasi. Filosofi ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemohon. Kemampuan petugas untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan secara cepat dan tepat adalah indikator penting dari kualitas daya tanggap pelayanan public.

Dimensi responsivitas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara terlihat dalam kecepatan penyebaran informasi, tanggapan terhadap hambatan, dan penyediaan opsi lain kepada pemohon. Kombinasi ini tidak hanya meningkatkan pengalaman layanan pelanggan, tetapi juga meningkatkan kinerja institusi dalam hal PNBP dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance didefinisikan sebagai pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan aparatur pelayanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Jaminan mencakup kompetensi petugas, profesionalisme, transparansi informasi, serta kepastian hukum dalam proses pelayanan. Dalam layanan percepatan paspor, dimensi assurance menjadi sangat penting karena pemohon menyerahkan dokumen identitas resmi yang memiliki implikasi hukum, sehingga membutuhkan keyakinan bahwa seluruh proses dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari sudut pandang pejabat struktural, assurance diwujudkan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas serta pelatihan petugas agar memahami secara menyeluruh regulasi dan alur pelayanan. SOP tersebut dirancang untuk memastikan bahwa layanan percepatan paspor tetap dapat diselesaikan pada hari yang sama (same day service) tanpa mengabaikan prinsip keamanan dan kepastian hukum. Dengan adanya standar ini, petugas memiliki pedoman yang kuat untuk menyeimbangkan tuntutan kecepatan dengan kewajiban menjaga ketelitian dalam setiap tahapan proses.

Dari sisi petugas pelaksana layanan, dimensi assurance tercermin dalam kemampuan mereka memberikan penjelasan yang jelas, sistematis, dan konsisten kepada pemohon, khususnya terkait alur pelayanan, persyaratan, jangka waktu penyelesaian, serta besaran PNBP. Transparansi informasi ini menjadi penting karena pemohon layanan percepatan umumnya memiliki ekspektasi agar paspor dapat diterbitkan dengan cepat. Melalui penyampaian informasi sejak awal, petugas membantu membangun pemahaman bahwa kecepatan layanan tetap berjalan dalam koridor SOP dan ketentuan hukum yang berlaku.

Dari perspektif pemohon, layanan percepatan paspor memang dipilih karena adanya kebutuhan penyelesaian yang cepat. Meskipun demikian, pemohon menilai bahwa proses verifikasi dan pemeriksaan dokumen tetap dilakukan secara cermat dan profesional. Walaupun terdapat tahapan yang membutuhkan waktu tambahan, pemohon menyatakan bahwa paspor tetap diterbitkan pada hari yang sama sesuai dengan SOP, sehingga harapan akan kecepatan layanan tetap terpenuhi.

Penjelasan yang diberikan petugas juga membantu pemohon menerima proses tersebut tanpa mengurangi tingkat kepercayaan terhadap layanan,

Dalam dimensi assurance, tantangan utama terletak pada upaya menjaga keseimbangan antara tuntutan pemohon akan kecepatan layanan dan kewajiban organisasi untuk menjamin keamanan serta kepastian hukum dokumen paspor. Pejabat struktural dan petugas pelaksana menegaskan bahwa meskipun layanan diselenggarakan dalam waktu singkat, prinsip kehati-hatian tetap menjadi prioritas untuk menghindari kesalahan administratif yang dapat berdampak hukum. Dari sisi pemohon, kondisi ini tidak dipersepsikan sebagai hambatan selama proses berjalan transparan dan sesuai dengan standar yang dijanjikan.

Secara keseluruhan, penerapan dimensi assurance dalam layanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara memberikan kontribusi nyata terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi dan profesionalisme petugas, transparansi informasi, serta kepastian hukum dalam setiap tahapan proses membuat pemohon merasa aman sekaligus puas karena layanan tetap diselesaikan pada hari yang sama (same day service) sesuai SOP. Kombinasi antara kecepatan dan jaminan hukum ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan, mendorong penggunaan layanan percepatan paspor secara resmi, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan negara bukan pajak (PNBP).

Empathy (Empati)

Dalam SERVQUAL, empathy diartikan sebagai perhatian individual dan kepedulian personal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna

layanan, termasuk kemampuan memahami kebutuhan unik setiap pemohon (Parasuraman et al., 1988). Dimensi ini menekankan pendekatan manusiawi dalam pelayanan publik. Dalam layanan percepatan paspor, empati tercermin melalui pendampingan petugas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta pemberian prioritas bagi pemohon disabilitas, lansia, dan pemohon dengan kebutuhan khusus. Dari sudut pandang pejabat struktural, kebijakan pelayanan dirancang untuk memastikan bahwa seluruh pemohon, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan atau kebutuhan khusus, memperoleh perlakuan yang adil dan sesuai dengan kebutuhannya.

Dari sisi petugas pelaksana layanan, dimensi empati diwujudkan melalui pendampingan langsung dan penjelasan yang sistematis pada setiap tahapan pelayanan. Petugas tidak hanya menyampaikan prosedur, tetapi juga menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi pemohon, baik dari segi usia, kemampuan memahami informasi, maupun keterbatasan fisik atau digital. Sikap sabar dan perhatian terhadap kondisi pemohon membantu mereka mengikuti proses layanan tanpa merasa terburu-buru atau tertekan oleh batasan waktu layanan percepatan.

Dari perspektif pemohon, pelayanan yang ramah, perhatian terhadap kebutuhan khusus, serta kemudahan akses terhadap fasilitas prioritas membuat mereka merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi. Pemohon menyatakan bahwa pendampingan dan sikap petugas yang sopan serta komunikatif membuat proses percepatan paspor terasa lebih nyaman dan mengurangi kecemasan yang mungkin muncul akibat keterbatasan waktu atau

kompleksitas prosedur. Pengalaman pelayanan yang positif ini memperkuat kepercayaan pemohon Berdasarkan keterangan petugas layanan, tantangan dalam dimensi empati muncul ketika menghadapi pemohon dengan kebutuhan khusus, keterbatasan waktu, atau tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Kondisi tersebut menuntut petugas untuk memberikan pendampingan yang lebih intensif dan penyesuaian cara berkomunikasi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, kualitas pelayanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara menunjukkan kinerja yang sangat baik pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pelayanan percepatan paspor telah menjadi layanan strategis bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi karena memberikan kepastian waktu penyelesaian dokumen perjalanan, sekaligus mencerminkan peningkatan orientasi pelayanan publik yang semakin efisien, profesional, dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Fasilitas fisik dan sarana prasarana dinilai modern, memadai, dan terintegrasi dengan sistem digital, termasuk aplikasi M-Paspor, sistem antrean digital, dan perangkat biometrik, yang mempercepat alur pelayanan dan mempermudah akses bagi semua pemohon, termasuk pemohon berkebutuhan khusus. Ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan fasilitas pendukung, serta perhatian terhadap pemohon dengan kebutuhan khusus turut menciptakan pengalaman layanan yang positif dan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Keandalan pelayanan tercermin dari ketepatan waktu penyelesaian permohonan, di mana sebagian besar permohonan percepatan dapat diselesaikan pada hari yang sama. Petugas menunjukkan sikap responsif dalam memberikan informasi, petunjuk, serta menangani hambatan selama proses pelayanan, sehingga pemohon merasa nyaman dan puas. Profesionalisme dan transparansi petugas dalam memberikan informasi prosedur dan biaya PNBP meningkatkan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat. Sikap ramah, sopan, dan empati petugas, termasuk prioritas bagi pemohon dengan disabilitas atau kebutuhan khusus, memperkuat hubungan kepercayaan antara masyarakat dan institusi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik ini tidak hanya meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan percepatan paspor, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan penerimaan negara bukan pajak, menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan publik dan optimalisasi pendapatan negara.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan percepatan paspor sangat bergantung pada kombinasi fasilitas fisik, sistem digital, serta interaksi positif antara petugas dan masyarakat. Penerapan prinsip manajemen kualitas pelayanan publik berbasis SERVQUAL terbukti menjadi strategi efektif untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, kepuasan masyarakat, dan pendapatan negara. Layanan ini juga memberikan kontribusi ilmiah dan kebaruan dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan publik digital, sebagai model bagi inovasi layanan pemerintah yang responsif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

Implikasi penelitian menunjukkan perlunya pengembangan berkelanjutan, antara lain melalui pembaruan fasilitas dan sistem digital, investasi pada teknologi informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, dan penyesuaian standar operasional prosedur agar pelayanan tetap konsisten meski jumlah pemohon meningkat. Layanan percepatan paspor yang efisien dan berkualitas memiliki dampak sosial, ekonomi, dan hukum yang signifikan: meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, mendorong penggunaan jangka panjang, mengoptimalkan penerimaan negara, serta mendukung pembangunan ekonomi melalui pengelolaan PNBP yang lebih efektif.

Meski demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena bersifat kualitatif dan terbatas pada satu kantor imigrasi, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, penelitian belum membandingkan secara kuantitatif layanan percepatan dengan layanan reguler dari segi efisiensi biaya dan waktu, dan lebih menekankan pada persepsi dan pengalaman pemohon dan petugas daripada hubungan sebab-akibat antara kualitas layanan dan peningkatan PNBP. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas subjek penelitian ke beberapa kantor imigrasi, menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, membandingkan layanan percepatan dan reguler, serta meneliti peran inovasi digital dan kebijakan tarif dalam mengoptimalkan pelayanan publik dan penerimaan negara. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran kualitas layanan percepatan paspor saat ini, tetapi juga menjadi rujukan bagi pengembangan

layanan publik yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berdampak positif bagi masyarakat serta negara.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agung Dinarjito. (2013). *Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak: Studi Kasus Pada Kantor Pertanahan Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. 1(1), 57–69.
- Andri Irawan dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi TPI Merauke*. 14(2), 399–415.
- Apsari, N. (2024). *Kualitas pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. *Jurnal Administrator*, 7(2), 115–128. <https://doi.org/10.55100/administrator.v7i2.107>
- Dinda Ayu Putri Lestari dkk. (2024). *Implementasi prinsip New Public Service dalam pelayanan ramah HAM di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang*, 4(4), 531–535.
- Endarso Wicaksono dkk. (2008). *Iklan luar ruang: Antara kepentingan ekonomi dengan kepentingan publik*, 6(2), 131–144.
- Hendry Ch Sospelisa, & Diana Puturu. (2021). *Penerapan prinsip New Public Service dalam pelayanan STNK pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap*, 2(2), 315–331.
- Kaunang, L., Rompas, W., & Palar, N. (2023). *Efektivitas penerapan antrian online dalam upaya mewujudkan program go digital*. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 430–

442. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i3.48541>
- Multazam, & Arifin Abdullah. (2017). Kesadaran membayar tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak sepeda motor di Polri Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Jangka Buaya), 30–42.
- Nurmalasyiah. (2016). Teknologi informasi percepatan pelayanan publik pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi, 2(4), 195–197.
- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building citizen satisfaction with e-government services: A case study of the population administration information system (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 321–336. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- Rizali Lopes. (2013). Efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe, 1(1), 1–13.
- Rustanto, A. E., & Syah, D. O. (2022). Kualitas pelayanan perizinan dalam meningkatkan kepuasan pelaku usaha UMKM di Pulo Gadung Jakarta Timur. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora (JSEH)*, 8(2), 318–326. <https://doi.org/10.29303/jseh.v8i2.70>
- Wicaksana, H. H., & Munandar, T. A. (2024). Systemic intervention for community-based prevention and eradication of drug abuse and illegal distribution in Banten Province. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), Desember. ISSN 2087-8923, e-ISSN 2549-9319.
- Wicaksana, H. H., Parmanto, C., & Fauzi, M. (2025). The Context of the Collaborative Governance Systems in Organic Waste Management as a Public Service in the Urban Area of Lebak Regency. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(2), 330–?. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v9i2.61963>
- Yovian, Y., & Pratama, N. R. (2025). Examining the impact of e-service quality and e-recovery service quality in digital public services in Indonesia. *Journal of World Science*, 4(6), 754–768. <https://doi.org/10.58344/jws.v4i6.1426>
- Cholifihani, M., & Septiavin, Q. (2025). Implementation of Population Policy Towards Indonesia's Golden Vision 2045: Strengths and Future Challenges. *Neo Journal of Economy and Social Humanities (NEJESH)*, 4(4), 671–682. <https://doi.org/10.56403/nejesh.v4i4.352>
- Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62(2), 174–184.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering (Expanded edition)*. New York, NY: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan*

- publik.
- GovTech Singapore. (2021). Singapore's digital government strategy. Singapore: Government Technology Agency of Singapore.
- Heeks, R. (2006). Implementing and managing e-government: An international text.
- IMF. (2019). World Economic Outlook. Washington, D.C.: International Monetary Fund.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- OECD. (2013). Government at a glance. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- UNDP. (2018). Public service training and development. New York: United Nations Development Programme.
- World Bank. (2017). Doing business 2018: Reforming to create jobs. Washington, D.C.: The World Bank.
- Rustanto, A. E., & Akhmad, J. (2020). RPTRA activities program in services to the community during the Covid-19 pandemic. In *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* (Vol. 547). Proceedings of the 1st Annual International Conference on Natural and Social Science Education (ICNSSE 2020).
- Goulet, D. (2000). Ethics, culture and development: livestock, poverty and quality of rural life. In: *Livestock, ethics and quality of life* (eds. Hodges, John and Han, In K). 131–154. CABI Publishing, New York, NY, USA.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah penduduk menurut kelompok umur di Kota Jakarta Utara pada 2024. Dalam *Data kependudukan* (via Databoks Katadata). Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/emografi/statistik/09f5a3065c4b563/jumlah-penduduk-kota-jakarta-utara-1-84-juta-jiwa-data-per-2024>
- Ditjen Imigrasi. (2023). Data permohonan paspor 2023. Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Kementerian Keuangan. (2023). Laporan Penerimaan Negara Bukan Pajak 2022.
- LAN. (2000). Keputusan Kepala LAN Nomor 58/IX/6/8/2000 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaga Administrasi Negara.
- Goulet, D. (2000). Ethics, culture and development: livestock, poverty and quality of rural life. In: *Livestock, ethics and quality of life* (eds. Hodges, John and Han, In K). 131–154. CABI Publishing, New York, NY, USA.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah penduduk menurut kelompok umur di Kota Jakarta Utara pada 2024. Dalam *Data kependudukan* (via Databoks Katadata). Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/d>

[emografi/statistik/09f5a3065c4b563/](#)

[jumlah-penduduk-kota-jakarta-](#)

[utara-1-84-juta-jiwa-data-per-2024](#)

Ditjen Imigrasi. (2023). Data permohonan paspor 2023. Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi.

Kementerian Keuangan. (2023). Laporan Penerimaan Negara Bukan Pajak 2022.

LAN. (2000). Keputusan Kepala LAN Nomor 58/IX/6/8/2000 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaga Administrasi Negara.