

## **EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KANTOR KEIMIGRASIAN (UKK) KOTA PROBOLINGGO**

**<sup>1</sup>Achmad Rifqi Al-Halim, <sup>2</sup>Veronica Sri Astuti, <sup>3</sup>Renny Candradewi Puspitarini,**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Panca Marga  
email : [1rifqialh99@gmail.com](mailto:<sup>1</sup>rifqialh99@gmail.com),

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja operasional sistem layanan pembuatan paspor di Unit Kerja Keimigrasian Kota Probolinggo, dengan fokus pada integrasi inovasi digital dalam meningkatkan efisiensi layanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melibatkan 100 informan yang terdiri dari pemohon paspor, staf layanan, dan pemangku kebijakan, guna memperoleh wawasan yang representatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen komprehensif, yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis interaktif untuk mengidentifikasi pola, keunggulan, tantangan, serta potensi inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem layanan secara umum memuaskan dengan indikator efisiensi dan efektivitas yang tinggi, terdapat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi digital. Salah satu temuan kunci adalah potensi besar dalam mengintegrasikan aplikasi berbasis web dan layanan otomatisasi untuk mempersingkat waktu proses dan memperluas aksesibilitas. Keterbaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang holistik dalam mengevaluasi kesiapan teknologi serta pada rekomendasi strategis untuk transformasi digital yang dapat diterapkan di lingkungan layanan keimigrasian. Dampaknya, penelitian ini memberikan kontribusi pada perumusan kebijakan berbasis bukti yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, mengurangi waktu tunggu, dan memperkuat ketangguhan sistem layanan dalam menghadapi permintaan yang dinamis. Kesimpulan penelitian menawarkan model integrasi teknologi yang tidak hanya relevan untuk Unit Kerja Keimigrasian Kota Probolinggo tetapi juga dapat diadaptasi di wilayah lain sebagai praktik terbaik dalam transformasi layanan publik berbasis digital.

**Kata kunci:** Kinerja Operasional, Layanan Pembuatan Paspor, Unit Kerja Keimigrasian, Analisis Kualitatif, Teknologi Digital

### **ABSTRACT**

This study aims to analyze and evaluate the operational performance of the passport issuance service system at the Immigration Unit Office of Probolinggo City, with a focus on integrating digital innovation to enhance public service efficiency. The research employs a qualitative method, involving 100 informants representing passport applicants, service staff, and policymakers to obtain a comprehensive perspective. Data were collected through in-depth interviews, direct field observations, and a thorough review of documents, and analyzed using an interactive analysis method to identify patterns, strengths, challenges, and innovation potential. The findings reveal that, while the service system generally demonstrates high levels of efficiency and effectiveness, there is an urgent need to improve the utilization of digital

technology. A key novelty of this study lies in identifying the significant potential for integrating web-based applications and automation services to reduce processing time and expand accessibility. The study's impact is reflected in its evidence-based recommendations for digital transformation, which can enhance user experience, reduce waiting times, and strengthen the resilience of service systems in responding to dynamic demands. The study concludes by offering a model for technology integration that is not only relevant to the Immigration Unit Office of Probolinggo City but also adaptable for other regions as a best practice in public service digital transformation.

**Kata kunci:** Operational Performance, Passport Issuance Service, Immigration Work Unit, Qualitative Analysis, Digital Technology

---

## PENDAHULUAN

Pada era yang terus mengalami kemajuan di bidang teknologi, digitalisasi menjadi kebutuhan yang tak terelakkan, termasuk dalam proses pembuatan paspor. Digitalisasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, tetapi kurangnya pengetahuan masyarakat di bidang teknologi menjadi salah satu tantangan utama. Kesenjangan digital, seperti yang dinyatakan oleh Comacho, memengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pelayanan berbasis aplikasi digital. Hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor Imigrasi untuk mendapatkan bantuan dalam mengisi aplikasi *online* daripada melakukannya secara mandiri di rumah. Situasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital harus diimbangi dengan peningkatan literasi teknologi masyarakat agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata.

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk nyata dari fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang berkualitas menjadi indikator kinerja aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Dalam konteks ini,

komunikasi menjadi elemen yang sangat penting dan strategis. Setiap tahap pelayanan, baik dalam penyediaan jasa maupun barang, membutuhkan komunikasi yang efektif sebagai sarana penyampaian pesan dari petugas pelayanan publik (komunikator) kepada masyarakat (komunikan). Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Pelayanan pembuatan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Imigrasi kepada masyarakat. Pelayanan ini harus berlandaskan asas, prinsip, dan standar pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Beberapa aspek penting dalam pelayanan ini meliputi kejelasan alur prosedur, persyaratan dokumen yang harus dilengkapi, serta sistem antrean yang efektif. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti antrean yang panjang dan lama serta gangguan sistem jaringan yang dapat menghambat proses pelayanan.

Kasmir mengemukakan bahwa pelayanan publik yang baik memiliki beberapa ciri utama, yaitu tersedianya karyawan yang kompeten, adanya sarana

dan prasarana yang memadai, pelayanan yang cepat, tepat, dan bertanggung jawab, kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan, jaminan kerahasiaan dalam setiap transaksi, serta pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan masyarakat. Berdasarkan ciri-ciri tersebut, inti dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara maksimal dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks kantor Imigrasi, pelayanan yang baik mencakup efektivitas waktu, kemudahan prosedur, transparansi biaya, dan respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kantor Imigrasi harus mampu memberikan pelayanan yang efisien, informatif, dan ramah terhadap masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan *e-government*, kantor Imigrasi telah mengadopsi sistem pendaftaran *online* untuk layanan penerbitan paspor. Sistem ini terdiri dari dua tahap utama, yaitu pra-permohonan dan status permohonan. Pra-permohonan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pembuatan paspor secara *online*, sedangkan status permohonan memberikan informasi tentang jadwal kehadiran pemohon di kantor Imigrasi untuk verifikasi data. Meskipun sistem ini menawarkan kemudahan, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaannya, sehingga perlu adanya pendampingan dan sosialisasi yang lebih intensif.

Pelaksana pelayanan publik, yaitu aparatur pemerintah yang bertugas di kantor Imigrasi, memegang peranan penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mereka tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga

kemampuan interpersonal yang baik. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari fasilitas fisik, tetapi juga dari sikap dan kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Komunikasi yang efektif, empati, serta respons cepat terhadap keluhan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kantor Imigrasi perlu memperhatikan beberapa aspek berikut. Peningkatan kompetensi petugas dapat dilakukan melalui pelatihan yang berfokus pada kemampuan teknis dan interpersonal. Pemanfaatan teknologi digital sangat penting untuk mengurangi antrean fisik dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas penunjang untuk kelompok rentan, dan sistem jaringan yang andal, menjadi bagian yang tak terpisahkan. Sosialisasi dan edukasi juga perlu ditingkatkan untuk meningkatkan literasi teknologi masyarakat, khususnya terkait penggunaan sistem pendaftaran online.

Berdasarkan uraian di atas, penulis sangat tertarik untuk membahas masalah pelayanan publik di daerah, khususnya dalam pelayanan pembuatan paspor pada kantor Imigrasi. Pelayanan ini tidak hanya mencerminkan kinerja institusi pemerintah, tetapi juga menjadi cerminan bagaimana pemerintah mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul: "Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Paspor di Unit Kantor Keimigrasian (UKK) Kota Probolinggo".

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik, khususnya dalam mendukung transformasi digital di sektor pemerintahan. Dengan menganalisis berbagai aspek dalam pelayanan pembuatan paspor, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh kantor Imigrasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam menyediakan kebutuhan dasar masyarakat. Menurut Lovelock (2011), pelayanan publik adalah aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun barang. Dalam konteks pelayanan imigrasi, pembuatan paspor adalah salah satu bentuk nyata dari pelayanan publik yang melibatkan proses administrasi yang kompleks. Standar pelayanan publik diatur oleh pemerintah untuk memastikan bahwa setiap individu menerima perlakuan yang adil, transparan, dan efisien.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan suatu lembaga pemerintah. Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang menjelaskan lima dimensi

kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks pelayanan pembuatan paspor, dimensi keandalan mencakup kemampuan petugas dalam menyelesaikan permohonan dengan tepat waktu. Daya tanggap merujuk pada respons cepat terhadap pertanyaan atau keluhan pemohon. Jaminan dan empati mencerminkan sikap petugas yang profesional dan peduli, sedangkan bukti fisik terlihat dari fasilitas yang tersedia di kantor imigrasi.

### **Digitalisasi dalam Pelayanan Publik**

Digitalisasi telah menjadi tren global dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Menurut Heeks (2006), e-government adalah penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan pemerintah. Implementasi sistem pendaftaran online untuk pembuatan paspor di Indonesia merupakan salah satu bentuk penerapan e-government. Namun, keberhasilan digitalisasi bergantung pada infrastruktur teknologi yang memadai dan literasi digital masyarakat. Kesenjangan digital, seperti yang dijelaskan oleh Comacho, tetap menjadi tantangan yang harus diatasi untuk memastikan inklusivitas layanan.

### **Kompetensi dan Komunikasi Petugas**

Kompetensi petugas pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan layanan. Robbins dan Judge (2017) menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan untuk

meningkatkan kemampuan teknis dan interpersonal petugas. Selain itu, komunikasi yang efektif antara petugas dan pemohon menjadi elemen strategis dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Komunikasi yang baik dapat membangun kepercayaan dan meminimalkan kesalahpahaman selama proses pelayanan.

#### **Tantangan Pelayanan Publik**

Dalam implementasi digitalisasi, beberapa tantangan utama yang dihadapi meliputi gangguan sistem, resistensi terhadap perubahan, dan rendahnya literasi digital. Gangguan sistem dapat menghambat proses pelayanan, sedangkan resistensi terhadap perubahan seringkali muncul karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat teknologi. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi yang mencakup edukasi, peningkatan infrastruktur, dan pengelolaan perubahan yang efektif.

#### **Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan hasil akhir yang mencerminkan keberhasilan pelayanan publik. Oliver (1997) menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diterima. Dalam konteks pelayanan pembuatan paspor, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kecepatan, keakuratan, dan keramahan petugas. Selain itu, pelayanan yang baik juga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

## Relevansi Penelitian

Penelitian ini berkontribusi dalam mengisi kesenjangan literatur terkait evaluasi kinerja pelayanan publik di Indonesia, khususnya pada bidang imigrasi. Dengan mengintegrasikan konsep-konsep dari literatur sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung transformasi digital di sektor pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan paspor di Unit Kantor Keimigrasian (UJK) Kota Probolinggo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti, khususnya terkait interaksi antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan petugas imigrasi sebagai penyedia layanan.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposif. Informan terdiri dari masyarakat pengguna layanan pembuatan paspor dan petugas imigrasi yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Teknik wawancara mendalam ini bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan evaluasi dari kedua pihak terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumen, termasuk peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik, laporan kinerja kantor Imigrasi, dan data statistik pengguna layanan. Data ini digunakan untuk mendukung analisis dan memberikan konteks yang lebih komprehensif terhadap temuan penelitian.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lokasi penelitian. Peneliti mencatat berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti alur proses pembuatan paspor, fasilitas yang tersedia, dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Observasi ini membantu peneliti memahami kondisi nyata di lapangan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan atau pendukung dalam pelayanan publik.

Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis interaktif, yang melibatkan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi dan analisis lebih lanjut. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, berdasarkan temuan-temuan yang muncul selama proses analisis.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai

informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengintegrasikan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan temuan yang lebih akurat dan terpercaya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan paspor di UKK Kota Probolinggo. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pelayanan, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa depan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan utama yang disajikan dalam bentuk grafik untuk menggambarkan kinerja pelayanan publik di Unit Kantor Keimigrasian Kota Probolinggo. Berdasarkan data yang dikumpulkan, uraian berikut menjelaskan hasil dari setiap tahap pelayanan dan memberikan analisis mendalam terkait temuan tersebut.

### **1. Penilaian Terhadap Penerimaan Permohonan dan Pemeriksaan Kelengkapan Persyaratan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan permohonan dan pemeriksaan kelengkapan persyaratan dinilai "BAIK". Hal ini mencerminkan bahwa petugas memiliki kemampuan untuk memastikan bahwa dokumen yang diajukan oleh pemohon

sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan pemohon dalam melengkapi dokumen yang dapat menghambat proses awal pelayanan.

### **2. Penilaian Terhadap Input Data Pemohon ke Aplikasi DPRI**

Proses input data pemohon ke aplikasi Direktorat Jenderal Imigrasi (DPRI) juga dinilai "BAIK". Proses ini penting untuk memastikan bahwa data pemohon tersimpan dengan benar dalam sistem. Petugas umumnya mampu melakukan tugas ini dengan baik, meskipun terkadang sistem mengalami gangguan teknis yang menyebabkan penundaan.

### **3. Penilaian Terhadap Pengambilan Foto Biometrik dan Sidik Jari**

Pengambilan foto biometrik dan sidik jari memperoleh penilaian "SANGAT BAIK". Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan prosedur yang digunakan untuk tahap ini sangat memadai. Selain itu, petugas yang bertugas pada tahap ini memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya sehingga meminimalkan kesalahan.

### **4. Penilaian Terhadap Proses Wawancara, Verifikasi Kelengkapan, dan Keabsahan Data Pemohon**

Tahap wawancara, verifikasi kelengkapan, dan keabsahan data pemohon mendapatkan penilaian "SANGAT BAIK". Dalam proses ini, petugas menunjukkan profesionalisme yang tinggi dalam

memastikan bahwa data yang disampaikan oleh pemohon adalah valid dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **5. Penilaian Terhadap Pemeriksaan Hasil Verifikasi Data Pusat Dokumen Imigrasi**

Pemeriksaan hasil verifikasi data di pusat dokumen imigrasi memperoleh penilaian "SANGAT BAIK". Hal ini menunjukkan bahwa proses verifikasi telah berjalan dengan efektif dan efisien. Data yang diverifikasi meliputi hasil biometrik, data cekal, dan adjudikasi yang memerlukan ketelitian tinggi dari petugas.

#### **6. Penilaian Terhadap Proses Cetak dan Penyerahan Bukti Pengantar Pembayaran Paspor**

Proses ini juga mendapatkan penilaian "SANGAT BAIK". Pemohon merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam mencetak dan menyerahkan bukti pengantar pembayaran paspor.

#### **7. Penilaian Terhadap Proses Pemberian Blangko Paspor Sesuai dengan Dokumen Imigrasi**

Tahap ini dinilai "SANGAT BAIK". Blangko paspor yang diberikan telah sesuai dengan dokumen imigrasi, menunjukkan bahwa tidak ada kesalahan dalam penyediaan dokumen penting ini.

#### **8. Penilaian Terhadap Pengalokasian Paspor, Cetak Paspor, Uji Kualitas Paspor, dan Laminasi Paspor**

Proses ini juga memperoleh penilaian "SANGAT BAIK". Petugas menunjukkan efisiensi dalam mengelola berbagai tahap ini, memastikan bahwa paspor yang dihasilkan berkualitas tinggi.

#### **9. Penilaian Terhadap Pengecekan Ulang Paspor oleh Kepala Dokumen Imigrasi**

Pengecekan ulang paspor oleh kepala dokumen imigrasi dinilai "SANGAT BAIK". Hal ini memastikan bahwa paspor yang diterbitkan telah melewati proses verifikasi akhir yang ketat.

#### **10. Penilaian Terhadap Proses Penyerahan Paspor yang Telah Selesai**

Penyerahan paspor yang telah selesai mendapatkan penilaian "SANGAT BAIK". Pemohon merasa puas dengan cara petugas menyerahkan paspor mereka, yang dilakukan dengan cepat dan ramah.

#### **11. Penilaian Terhadap Penyerahan Tanda Terima Pelaksanaan dan Kompensasi Antar Paspor**

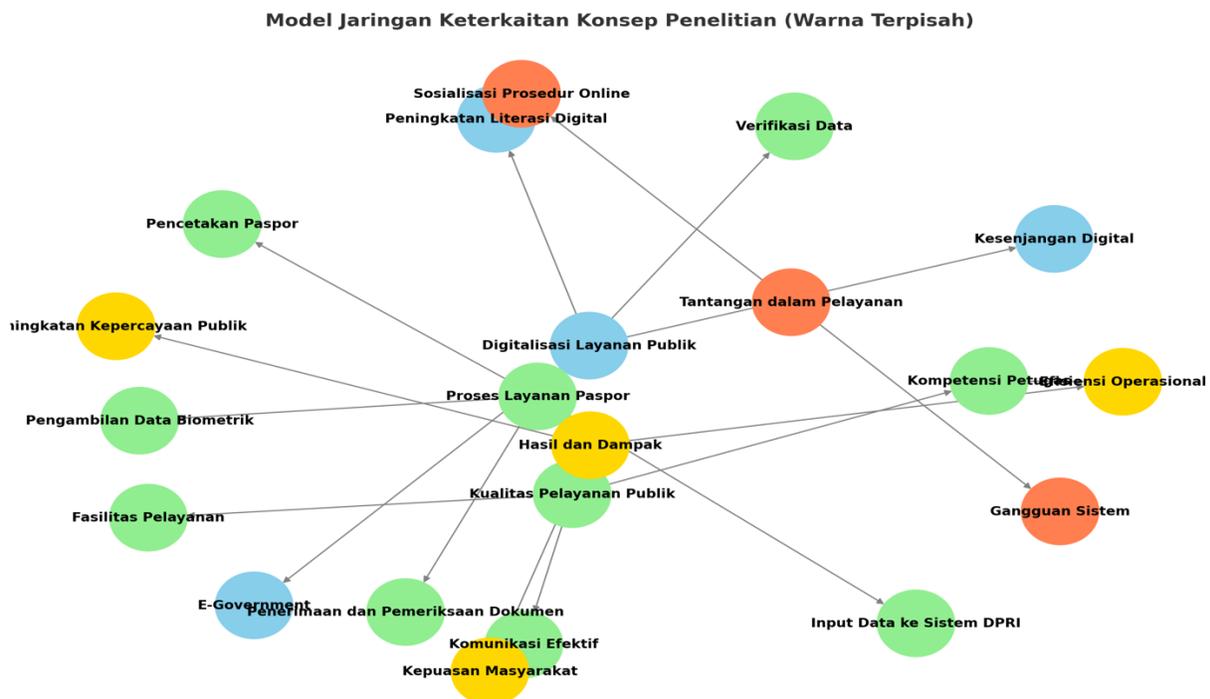
Penyerahan tanda terima pelaksanaan dan kompensasi antar paspor untuk permohonan yang dialokasikan lebih dari dua hari mendapatkan penilaian "SANGAT BAIK". Hal ini mencerminkan bahwa petugas telah menjalankan tugasnya dengan baik meskipun terdapat keterlambatan dalam beberapa kasus.

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di Unit Kantor Keimigrasian Kota

Probolinggo telah mencapai standar yang sangat baik di hampir semua tahap pelayanan. Namun, beberapa aspek masih dapat ditingkatkan, seperti pengelolaan gangguan teknis pada sistem dan sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan dokumen. Rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan meliputi pelatihan lanjutan untuk petugas, peningkatan infrastruktur teknologi, dan perluasan

literasi digital bagi masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik di kantor Imigrasi dapat menjadi lebih baik dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

Model jaringan keterkaitan antara konsep konsep penting temuan dari penelitian ini divisualisasikan sebagai berikut:



Gambar 1 Grafik Model Jaringan Antara Konsep

### Penjelasan Model Jaringan Keterkaitan Konsep Penelitian

Model jaringan keterkaitan ini menggambarkan hubungan antara konsep-konsep utama dalam penelitian mengenai kinerja pelayanan publik pada proses pembuatan paspor. Untuk mempermudah pemahaman, elemen-elemen dalam

jaringan ini dikelompokkan ke dalam empat kelompok utama: digitalisasi layanan publik, kualitas pelayanan dan proses, tantangan pelayanan, serta hasil dan dampak.

#### 1. Kelompok Digitalisasi Layanan Publik

Kelompok ini berpusat pada digitalisasi layanan publik sebagai fondasi utama transformasi pelayanan. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Namun, implementasi digitalisasi menghadapi kendala berupa kesenjangan digital, yaitu keterbatasan akses atau kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penguatan literasi digital, yaitu edukasi yang sistematis kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan berbasis teknologi secara optimal. Selain itu, penerapan e-government menjadi pilar penting untuk menciptakan sistem pelayanan berbasis digital yang terintegrasi.

## *2. Kelompok Kualitas Pelayanan dan Proses*

Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tiga komponen utama: kompetensi petugas, komunikasi efektif, dan fasilitas pelayanan. Petugas yang kompeten dan terlatih dalam aspek teknis maupun interpersonal mampu memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas. Komunikasi efektif antara petugas dan masyarakat menjadi kunci untuk memastikan pemohon memahami prosedur pelayanan. Fasilitas pelayanan yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dan teknologi yang andal, turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat.

Proses layanan paspor sendiri terdiri dari beberapa tahapan penting. Tahapan awal adalah penerimaan permohonan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen, di mana petugas memastikan dokumen yang diajukan sesuai dengan persyaratan. Proses dilanjutkan dengan input data pemohon ke dalam sistem DPRI, yang memerlukan keakuratan tinggi untuk mencegah kesalahan. Selanjutnya, pengambilan data biometrik seperti foto dan sidik jari dilakukan dengan prosedur yang sudah terstandarisasi. Proses terakhir adalah verifikasi data dan pencetakan paspor, di mana petugas memastikan data valid dan dokumen yang dihasilkan berkualitas.

## *3. Kelompok Tantangan Pelayanan*

Digitalisasi tidak terlepas dari tantangan teknis dan sosial. Salah satu kendala utama adalah gangguan sistem, seperti masalah jaringan atau kesalahan teknis pada aplikasi, yang dapat memperlambat proses pelayanan. Tantangan lainnya adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur online. Banyak pemohon masih kesulitan menggunakan sistem digital, sehingga membutuhkan sosialisasi yang lebih intensif. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat dalam menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih inklusif.

## *4. Kelompok Hasil dan Dampak*

Hasil dari proses pelayanan publik yang efektif dapat dilihat melalui beberapa

indikator. Kepuasan masyarakat menjadi ukuran utama keberhasilan, yang tercermin dari respons cepat petugas, kejelasan informasi, dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Efisiensi operasional juga menjadi dampak positif dari digitalisasi, di mana waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus paspor dapat diminimalkan. Lebih jauh lagi, pelayanan yang berkualitas dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

#### 5. Hubungan Antar Kelompok

Kelompok-kelompok ini saling terhubung dalam hubungan sebab-akibat yang kompleks. Digitalisasi layanan publik berfungsi sebagai fondasi yang menopang kualitas pelayanan dan proses. Tantangan-tantangan dalam digitalisasi, seperti gangguan sistem dan rendahnya literasi digital, memengaruhi kualitas proses pelayanan. Jika tantangan ini dapat diatasi, hasil yang dicapai adalah peningkatan kepuasan masyarakat, efisiensi operasional, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Model ini menegaskan bahwa setiap elemen memiliki peran strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Dengan memahami keterkaitan ini, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih efektif untuk mengatasi kendala, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memaksimalkan dampak positif bagi masyarakat. Model ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian lebih lanjut untuk

mengeksplorasi cara meningkatkan integrasi teknologi dalam pelayanan publik.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan paspor di Unit Kantor Keimigrasian Kota Probolinggo secara umum telah mencapai tingkat yang sangat baik. Hampir semua tahap pelayanan, mulai dari penerimaan permohonan hingga penyerahan paspor, menunjukkan hasil yang memuaskan. Aspek seperti pengambilan foto biometrik, verifikasi data, dan cetak paspor mencerminkan kompetensi tinggi dari petugas imigrasi serta keberhasilan implementasi prosedur yang sesuai dengan standar pelayanan publik. Namun, beberapa kendala teknis seperti gangguan sistem dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur online masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Selain itu, upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat masih perlu diperluas agar pelayanan berbasis teknologi dapat diakses dengan lebih mudah dan merata. Rekomendasi untuk penelitian di masa mendatang adalah melakukan eksplorasi lebih lanjut mengenai efektivitas program sosialisasi dan pelatihan digital untuk masyarakat. Penelitian juga dapat difokuskan pada analisis perbandingan kinerja pelayanan publik di berbagai kantor imigrasi, sehingga dapat mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan secara nasional. Selain itu, studi mengenai dampak integrasi teknologi canggih seperti kecerdasan buatan dalam proses pelayanan

paspor juga layak untuk dilakukan guna meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan publik di masa depan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Comacho, J. (2015). Digital Divide and Its Implications on Public Services.
- Heeks, R. (2006). Implementing and Managing eGovernment: An International Text.
- Kasmir. (2018). Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi.
- Lovelock, C. (2011). Services Marketing: People, Technology, Strategy.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior.