



# Pelayanan Prima dalam Layanan Keimigrasian: Kajian Literatur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Muhammad Naufal\*, Intan Nurkumalawati, Rahmawati Nurul Jannah

Politeknik Pengayoman Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam layanan keimigrasian di Indonesia dengan menekankan pelayanan prima sebagai faktor penting dalam mewujudkan layanan publik yang efektif, efisien, dan responsif. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur dengan menganalisis sumber sekunder berupa jurnal, laporan, dan dokumen resmi, yang kemudian dianalisis secara tematik untuk menemukan pola keterkaitan antara dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung puas ketika layanan yang diberikan akurat, tepat waktu, mudah diakses, ditunjang oleh petugas yang profesional, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Kendati demikian, masih terdapat hambatan dalam optimalisasi pelayanan, di antaranya keterbatasan integrasi sistem informasi, kekurangan sumber daya manusia, serta lemahnya koordinasi antarlembaga, yang berdampak pada keterlambatan proses administrasi, khususnya di kantor imigrasi dengan volume pelayanan tinggi. Inovasi teknologi berupa aplikasi daring untuk pengajuan dokumen dan sistem antrian elektronik terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, sementara pembangunan Zona Integritas yang menekankan prinsip bebas korupsi turut memperkuat kepercayaan publik. Namun, implementasi inovasi tersebut belum merata di seluruh wilayah Indonesia, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi indikator utama kepuasan masyarakat dalam layanan keimigrasian dan merekomendasikan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, optimalisasi teknologi informasi dengan integrasi sistem antarinstansi, serta peningkatan koordinasi lintas sektoral guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi imigrasi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Layanan Keimigrasian, Pelayanan Prima, Zona Integritas

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2993>

\*Correspondence: Muhammad Naufal

Email: [naufall0503@gmail.com](mailto:naufall0503@gmail.com)

Received: 22-10-2025

Accepted: 22-11-2025

Published: 22-12-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors.

Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** This study aims to examine the relationship between service quality and public satisfaction in immigration services in Indonesia, emphasizing excellent service as a key factor in realizing effective, efficient, and responsive public services. The research employed a qualitative approach through a literature study by analyzing secondary sources such as journals, reports, and official documents, which were thematically reviewed to identify patterns linking service quality dimensions with public satisfaction levels. The findings indicate that service quality, measured through five main dimensions reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles significantly influences public satisfaction. People tend to be more satisfied when services are accurate, timely, easily accessible, supported by professional officers, and equipped with adequate facilities. Nevertheless, challenges remain in optimizing service delivery, including limited integration of information systems, shortage of human resources, and weak inter-agency coordination, all of which contribute to delays in administrative processes, particularly in immigration offices with high service volumes. Technological innovations such as online applications for document submission and electronic queuing systems have been proven to enhance efficiency, while the establishment of Integrity Zones emphasizing corruption-free principles has strengthened public trust. However, these innovations have not been evenly implemented across Indonesia, especially in regions with limited infrastructure. Overall, the study highlights that service quality is a crucial determinant of public satisfaction in immigration services and recommends strengthening human resource capacity through continuous training, optimizing information technology by integrating inter-agency systems, and improving cross-sectoral coordination to ensure more responsive, efficient services capable of reinforcing public trust in immigration institutions.

**Keywords:** Excellent Service, Immigration, Service Quality, Public Satisfaction

## **Pendahuluan**

Menurut KBBI, pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani serta usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam konteks keimigrasian, yang berkaitan dengan proses imigrasi, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi aspek krusial sebagai timbal balik dari layanan yang diberikan. Pelayanan prima dalam keimigrasian tidak hanya mencerminkan kualitas teknis, tetapi juga menjadi cerminan kepercayaan masyarakat terhadap institusi imigrasi. Pelayanan ini mencakup pembuatan paspor, pengaduan, sosialisasi informasi keimigrasian, dan jasa terkait lainnya, yang harus didasari oleh standar pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan masyarakat (Junery & Asyira, 2020).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam keimigrasian telah banyak dilakukan. Salah satunya, Panjaitan (2016) meneliti pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang, yang menunjukkan bahwa pelayanan belum mencapai standar prima. Penilaian ini berdasarkan indikator keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (empathy), dan aspek berwujud (tangibles), yang secara keseluruhan hanya mencapai skor cukup baik. Penelitian lain oleh Muflih dan Mawar (2024) di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok mengevaluasi aplikasi SIADUIN (sistem pengaduan dan informasi). Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi ini belum efektif, terutama pada indikator sosialisasi, pemantauan, dan pengawasan program, meskipun ketepatan sasaran program dinilai sudah baik. Kendala eksternal, seperti dokumen persyaratan dari instansi lain, juga memengaruhi kualitas pelayanan (Panjaitan, 2016) (Muflih & Mawar, 2024).

Mencapai pelayanan prima di sektor keimigrasian menghadapi sejumlah tantangan. Pertama, birokrasi dan budaya kerja yang kaku serta kurangnya inovasi sering kali menghambat responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Kinasih & Sujianto, 2022). Kedua, integritas dan transparansi menjadi isu penting karena praktik percaloan dan pungutan liar di masa lalu dapat merusak kepercayaan publik jika tidak ditangani melalui reformasi (Satrio & Sulistio, 2024). Ketiga, kompetensi sumber daya manusia perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek keramahan dan komunikasi efektif. Keempat, infrastruktur dan teknologi, meskipun telah berkembang melalui aplikasi seperti M-Paspor, masih menghadapi kendala seperti sistem yang tidak stabil dan keterbatasan jaringan (Rabbani & Fajar, 2024). Terakhir, situasi darurat seperti pandemi COVID-19 menyebabkan backlog permohonan paspor, menuntut inovasi untuk menjaga kualitas layanan dalam kondisi krisis (Fitriyono et al, 2023).

## **Metodologi**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur (literature review). Pendekatan ini bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam layanan keimigrasian melalui analisis sumber-sumber sekunder yang relevan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data sekunder, yaitu dengan mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis berbagai literatur ilmiah, seperti jurnal, artikel, buku, laporan penelitian, dan dokumen resmi yang relevan dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam layanan keimigrasian. Sumber data diambil dari basis data akademik (misalnya, Google Scholar, Scopus, atau JSTOR), situs resmi instansi keimigrasian, serta publikasi lain yang kredibel. Kriteria seleksi literatur mencakup relevansi dengan topik, kebaruan publikasi (misalnya, 10 tahun terakhir), dan kredibilitas sumber.

### **Prosedur Analisis Data**

Prosedur analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis tematik. Langkah-langkahnya meliputi:

1. Pengumpulan Data: Mengidentifikasi dan mengumpulkan literatur yang relevan dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam layanan keimigrasian.
2. Pengkodean Awal: Membaca dan menandai bagian-bagian penting dari literatur untuk mengidentifikasi pola atau tema awal yang muncul terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
3. Identifikasi Tema: Mengelompokkan pola atau temuan ke dalam tema-tema utama, seperti dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.
4. Sintesis Data: Mensintesis temuan dari berbagai sumber untuk membentuk gambaran yang komprehensif tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
5. Interpretasi dan Penyusunan Laporan: Menginterpretasikan tema-tema yang telah diidentifikasi untuk menjawab pertanyaan penelitian, kemudian menyusun hasil analisis dalam laporan yang terstruktur.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan terstruktur mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks layanan keimigrasian di Indonesia.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Pelaksanaan Pelayanan Imigrasi di Indonesia**

Pemerintah melaksanakan pelayanan berkualitas telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hal ini menjadikan isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik menjadi arah baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dan memberikan citra dan reputasi kepada aparatur negara. Kepuasan masyarakat terlihat dari kualitas pelayanan dengan menentukan masing-masing indikator diawali menganalisis setiap item atau sub indikator (Yulindaningtyas, 2015).

Pelaksanaan layanan imigrasi dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi, yaitu proses dalam mempelajari dan berpartisipasi dalam nilai, norma dan peran penting secara efektif dalam berkehidupan sosial di masyarakat agar mendapatkan wawasan yang diikuti oleh tujuan sosialisasi secara efektif. Berbagai tingkat individu mempelajari bagaimana bersikap, berpenampilan, memiliki tingkah laku serta standar pelayanan hingga mencapai pelayanan yang prima. Semua pelajaran dipaparkan dalam kegiatan sosialisasi untuk membentuk dan menanamkan dalam diri menjadi satu kesatuan yang tidak bisa lepas dari diri (Sari et al, 2022).

### Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas dan kepuasan saling memiliki keterkaitan. Kualitas keimigrasian menciptakan kepuasan tersendiri untuk masyarakat. Pembuatan paspor oleh Lembaga keimigrasian pada Kantor Imigrasi Bengkalis menunjukkan bahwa persentase pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 68,6% (Junery dan Asyira, 2020). Hal lainnya juga mencakup kejelasan dan kepastian, efisiensi kerja, ekonomis, ketepatan waktu, pengoperasian teknologi internet, dalam pelayanan keimigrasian yang menjadi tolak ukur dalam kualitas yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan ini penerapan pelayanan kepada pelanggan secara dengan jelas dan pasti dan bertanggungjawab terhadap tugas yang ditentukan. Hal efisiensi telah menerapkan pelayanan kepada pelanggan secara efisien dan bertanggungjawab terhadap tugas. Indikator ekonomis yang menjadi unsur inovasi pelayanan dalam pembuatan paspor online hingga ekonomis atau biaya diberikan oleh pegawai dalam pembuatan paspor online telah menjalankan tugasnya dengan memberikan pelanggan yang mengurus paspor online dengan biaya. Inovasi pelayanan yang juga menjadi salah satu indikator yang sangat penting adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor yang menjadi pedoman publik sebagai jaminan dari penyelesaian dokumen paspor. Terakhir ialah pengoperasian teknologi internet yang memudahkan pelayanan salah satunya pembuatan paspor secara online (Kustiani et al., 2021).

Seluruh literatur yang ditelaah mengonfirmasi bahwa ada korelasi positif yang kuat antara kualitas pelayanan keimigrasian dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang memenuhi standar pada dimensi-dimensi kualitas (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) akan menghasilkan masyarakat yang lebih puas. Sebaliknya, kegagalan pada salah satu atau beberapa dimensi tersebut dapat menurunkan kepuasan secara signifikan. Fatin et al. (2024) misalnya menunjukkan bahwa di Imigrasi Atambua, kesenjangan kinerja pada dimensi daya tanggap (petugas kurang sigap menangani permohonan) berpotensi menghambat kepuasan meski aspek fisik dan keandalan sudah baik. Hal ini menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan bersifat multidimensional; sebuah kantor imigrasi perlu mengoptimalkan semuanya untuk mencapai pelayanan prima. Hasil studi lain (Junery & Asyira, 2020) (Evanda & Krisnawati, 2023) semakin menegaskan pola hubungan ini: peningkatan skor kualitas layanan selalu diikuti peningkatan skor kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, upaya perbaikan apapun di kantor imigrasi harus mempertimbangkan peningkatan kualitas pada seluruh aspek pelayanan – mulai dari penyediaan fasilitas fisik yang nyaman, prosedur yang andal tepat waktu,

petugas yang tanggap dan ramah, jaminan keamanan dan kepastian hukum layanan, hingga rasa empati dalam membantu pemohon. Menariknya, kepuasan masyarakat tidak hanya berdampak individual tetapi juga institusional. Masyarakat yang puas cenderung akan berbagi pengalaman positif (word of mouth) yang bisa memperbaiki citra imigrasi. Sebaliknya, ketidakpuasan bisa tersebar luas (apalagi di era media sosial) dan mencoreng reputasi institusi. Krisnayuni & Putri (2025) mencatat bagaimana ulasan positif di Google meningkat setelah perbaikan pelayanan di Imigrasi Denpasar, menandakan kepuasan pengguna yang tinggi dapat diukur melalui respon publik tersebut. Ulasan positif tidak hanya menjadi testimoni keberhasilan kualitas layanan, tapi juga meningkatkan trust calon pengguna lain. Dengan demikian, tercipta siklus kebaikan: kualitas layanan bagus -> kepuasan meningkat -> kepercayaan & dukungan publik naik -> institusi termotivasi terus meningkatkan layanan.

### Tantangan dan Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Keimigrasian

Dalam menjalankan bentuk pelayanan keimigrasian pastinya akan menghadapi tantangan yang menghambat pelaksanaan keimigrasian. Menurut Firmansyah et al., (2025), terdapat beberapa hambatan yang menjadi tantangan pelaksanaan pelayanan keimigrasian yaitu integrasi Sistem Informasi: Beberapa layanan yang belum terintegrasi sepenuhnya antara sistem imigrasi (SIMKIM) dan sistem pelayanan daerah, Sumber Daya Terbatas: Keterbatasan jumlah petugas imigrasi yang bertugas masih terbatas dan tidak selalu memadai saat lonjakan permintaan layanan, dan Koordinasi Lintas Lembaga: Perbedaan kultur organisasi dan birokrasi antar instansi memicu tumpang tindih kewenangan. Hal – hal tersebut harus ditanggulangi karena akan mempengaruhi kualitas sehingga kepuasan masyarakat dapat terpengaruh.

Dalam upaya mencapai pelayanan prima, Imigrasi Indonesia menghadapi beberapa tantangan seperti diuraikan sebelumnya. Hasil telaah menegaskan bahwa tantangan internal seperti budaya birokrasi yang belum adaptif dan integritas perlu mendapatkan perhatian prioritas. Tanpa integritas, setinggi apapun standar layanan di atas kertas, masyarakat akan tetap kecewa jika ada praktik pungli atau diskriminasi. Untungnya, program Zona Integritas yang digalakkan tampak memberikan hasil positif (Satrio & Sulistio, 2024), meskipun belum semua kantor sukses meraih predikat WBK. Artinya, masih ada pekerjaan rumah di beberapa unit untuk membenahi pengawasan dan akuntabilitas. Tantangan kultural juga memerlukan waktu dan konsistensi – tetapi literatur menunjukkan gejala perbaikan. Sebagai contoh, Kinasih & Sujianto (2022) yang awalnya menyoroti budaya lama di Imigrasi Pekanbaru, dalam temuan mereka juga mengakui adanya progres seiring komitmen pimpinan yang kuat. Ini mengindikasikan bahwa leadership change agent sangat penting: kepala kantor yang pro-pelayanan prima bisa mendorong perubahan budaya lebih cepat melalui teladan dan kebijakan insentif. Tantangan eksternal terkait teknologi dan volume permohonan tumpang tindih dengan isu sumber daya. Studi Rabbani & Fajar (2024) mengungkap, dari sisi pengguna aplikasi M-Paspor, masalah teknis bisa langsung menurunkan kepuasan. Ini memberi pembelajaran bahwa implementasi inovasi digital harus disertai manajemen perubahan yang baik, baik menyiapkan pengguna maupun memastikan keandalan sistem. Fitriyono et al. (2023) mencontohkan di Yogyakarta, tantangan lonjakan permohonan disiasati dengan inovasi (buka UKK di

kampus, layanan mobile). Hal tersebut relatif berhasil menjaga kepuasan publik karena masyarakat tidak harus berdesakan di kantor utama. Ini mengisyaratkan bahwa meskipun tantangan pasti ada, kreatifitas dan fleksibilitas dalam proses layanan sangat dibutuhkan. Keterbatasan SDM dan infrastruktur juga saling terkait. Jika volume pemohon naik, diperlukan tambahan petugas atau teknologi substitusi. Jika anggaran terbatas untuk tambah pegawai, maka solusi digital atau kolaborasi (misal memanfaatkan ASN lain atau mahasiswa magang sebagai helpdesk) dapat ditempuh. Banyak literatur mendorong pemanfaatan teknologi semaksimal mungkin untuk mengisi gap SDM. Rwegasira et al. (2024) memberi contoh kasus Tanzania, di mana adopsi sistem e-passport membantu meningkatkan kepuasan tanpa harus menambah banyak staf, karena sistem tersebut mempercepat pelayanan dan mengurangi tugas-tugas manual petugas imigrasi. Ini analog dengan situasi Indonesia di mana dengan M-Paspor, beberapa tugas administrasi petugas berkurang sehingga mereka bisa fokus pada verifikasi akhir saja. Tantangannya tentu memastikan pengguna dan petugas sama-sama mahir memanfaatkan teknologi tersebut.

## Discussion

### Peluang dan Strategi Penguatan Kualitas Pelayanan

Strategi penguatan kualitas pelayanan mencakup peningkatan waktu dalam pelayanan, mengurangi tingkat kesalahan dalam pencatatan, perbaikan pelayanan dalam menjawab pertanyaan pemohon paspor, peningkatan kecepatan pelayanan untuk membantu pemohon paspor, meningkatkan pelayanan yang sigap untuk membantu pemohon paspor, meningkatkan penyampaian informasi kepada pemohon paspor, memperbaiki jaminan yang diberikan Kantor Imigrasi kepada pemohon paspor, peningkatan pengetahuan para petugas sehingga tidak ada tumpang tindih pelaksanaan pelayanan, perbaikan perilaku para petugas sehingga dapat menyakinkan pemohon paspor, meningkatkan pelayanan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pemohon paspor, memperbaiki perilaku dan etika petugas dalam melayani pemohon paspor, meningkatkan pelayanan individual sehingga pemohon paspor merasa diperhatikan, dan perbaikan penampilan petugas agar terlihat lebih sopan dan rapi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemohon paspor (Pranata & Sutiono, 2022).

Pembangunan Zona Integritas merupakan program yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai upaya untuk melaksanakan reformasi birokrasi pada instansi pemerintahan di Indonesia. Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas yang dilaksanakan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI yang dijalankan pada tingkat UPT maupun Unit Kerja Eselon I berimplikasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan pada tingkatan UPT maupun Unit Kerja Eselon I. Hal ini merubah paradigma dan pola kerja pegawai keimigrasian menjadi berorientasi pada pelayanan terhadap masyarakat dengan melaksanakan berbagai inovasi untuk mendukung peningkatan kinerja dan pelaksanaan pelayanan prima.

Pembangunan Zona Integritas menuju WBBM menciptakan dinamika yang memberikan implikasi pengupayaan pelayanan yang lebih peduli terhadap kebutuhan masyarakat dengan didukung oleh 10 inovasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak. Inovasi-inovasi tersebut adalah SIERA, VERA, ODP, FASTER, SO-CARE, DELI-

CARE, PAPI-IRA, MAMI-IRA, BOSQ-CARE serta ISTIMEWA yang diupayakan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak dalam melaksanakan reformasi birokrasi dalam pelayanan Keimigrasian yang dilaksanakannya. Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas dengan berbagai inovasi yang merupakan hasil umpan balik dari tuntutan masyarakat untuk membentuk pelayanan Keimigrasian yang lebih baik, sejalan dengan teori sistem yang dipadukan dengan konsep reformasi birokrasi yang dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak (Herzegovina et al, 2022).

## Simpulan

Pelayanan prima dalam layanan keimigrasian sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, sebagaimana ditunjukkan melalui berbagai indikator seperti ketepatan waktu, efisiensi, kejelasan informasi, dan inovasi teknologi. Meskipun masih terdapat tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan integrasi sistem, berbagai strategi telah diterapkan untuk mengatasinya, seperti pembangunan Zona Integritas dan pengembangan inovasi layanan. Oleh karena itu, peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam mencapai kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap institusi imigrasi di Indonesia. Kajian literatur ini menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas pelayanan keimigrasian dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan prima, yang diwujudkan melalui layanan cepat, tepat, transparan, berintegritas, dan humanis, terbukti meningkatkan kepuasan pengguna jasa keimigrasian. Dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan petugas, ketanggapan dalam melayani, jaminan hukum dan kepastian biaya/prosedur, empati dan keramahan, serta sarana prasarana yang mendukung, semuanya berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat apabila dipenuhi dengan baik. Sebaliknya, kelemahan pada salah satu aspek dapat mengurangi kepuasan secara signifikan.

Sektor keimigrasian Indonesia menghadapi sejumlah tantangan dalam mewujudkan pelayanan prima, meliputi budaya birokrasi yang perlu bertransformasi ke arah layanan publik yang lebih sigap dan adaptif, pentingnya peningkatan integritas dan pencegahan KKN melalui program Zona Integritas, kebutuhan pengembangan SDM pelayanan yang profesional dan berorientasi pada masyarakat, serta adaptasi terhadap teknologi informasi dalam layanan. Pandemi COVID-19 memberi pelajaran bahwa inovasi dan fleksibilitas dalam pelayanan (seperti layanan mobile dan digital) bukan lagi pilihan, melainkan keharusan untuk menjaga kualitas layanan di segala situasi. Berbagai strategi telah dijalankan dan menunjukkan hasil menggembirakan, antara lain: digitalisasi pelayanan (M-Paspor, e-Visa, e-Paspor) yang mempercepat proses dan memberikan kendali lebih pada pengguna; reformasi birokrasi internal melalui pembangunan Zona Integritas yang meningkatkan akuntabilitas dan menutup celah praktik koruptif; peningkatan kompetensi dan budaya layanan prima di kalangan petugas yang berdampak pada pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat; inovasi prosedural seperti perluasan jaringan layanan (unit layanan paspor di luar kantor, program jemput bola) yang mendekatkan layanan dengan pengguna; serta kolaborasi lintas instansi untuk penyediaan layanan terpadu. Studi dan praktik empiris memperlihatkan bahwa kombinasi strategi tersebut menghasilkan tren kenaikan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik

terhadap layanan imigrasi. Hal ini tercermin misalnya dari indeks kepuasan masyarakat yang tinggi di kantor berpredikat WBK, ulasan publik yang kian positif, dan meningkatnya permintaan layanan imigrasi secara legal (yang menandakan masyarakat lebih memilih jalur resmi karena layanan kian mudah). Pembelajaran dari praktik terbaik negara lain juga mendukung arah perubahan yang ditempuh Indonesia, seperti pentingnya integrasi sistem, pemanfaatan biometrik, orientasi pada pengguna, dan inovasi digital lanjutan (chatbot, self-service, dsb.). Dengan terus mengadaptasi inovasi global sesuai konteks lokal, Ditjen Imigrasi dapat mempercepat terwujudnya pelayanan kelas dunia yang pada gilirannya meningkatkan daya saing dan citra Indonesia secara internasional. Secara keseluruhan, pelayanan prima dalam layanan keimigrasian bukanlah tujuan akhir semata, melainkan sebuah proses berkelanjutan untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi. Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ibarat dua sisi mata uang – saling terkait dan memperkuat. Pelayanan berkualitas akan memuaskan masyarakat, dan masyarakat yang puas akan mendukung institusi untuk terus meningkatkan kualitas. Oleh sebab itu, upaya peningkatan pelayanan harus menjadi agenda kontinu Ditjen Imigrasi dalam rangka reformasi birokrasi yang hakikatnya untuk kemaslahatan rakyat.

### Daftar Pustaka

- Fatin, D. G., Liliweri, A., & Neolaka, M. N. B. C. (2024). The Influence of the Quality of Passport Production Services on Community Satisfaction at Class II Immigration Offices Atambua Immigration Checkpoint. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 4(1), 57–72. <https://doi.org/10.38142/jtep.v4i1.955>
- Firmansyah, A. A. J., Pujonggo, S. S., & Firlana, H. (2025). Implementasi Collaborative Governance Dalam Pelayanan Keimigrasian : Studi Pada Kerja Sama Antara Kantor Imigrasi dan Mal Pelayanan Publik. *JISPENDIORA*, 4(1), 240–250.
- Fitriyono, J., Puspita, I. S., Yuni, F., & Marthalia, V. (2023). Governance of Passport ssuance Services during the Covid-19 Pandemic: A Case Study at the Immigration Office Class I Checkpoint Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 85–108. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.393>
- Herzegovina, S. M. H., Edwinarta, C. D., & Fauzia, M. E. (2022). Implikasi Pembangunan Zona Integritas Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(2), 277. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i2.3181>
- Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 102–114. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.222>
- Kinasih, W. S., & Sujianto. (2022). Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (Publika)*, 8(1), 104–113. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(1\).9308](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(1).9308)

- Krisnayuni, N. K. P., & Putri, D. A. P. A. G. (2025). Peningkatan Kepuasan Layanan Prima pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, Bali. *Empowerment*, 8(01), 9–16. <https://doi.org/10.25134/empowerment.v8i01.10388>
- Kustiani, I., Hardianto, W. T., Merry, R., & Wulandari, C. (2021). Inovasi Pelayanan Prima Paspur Online di Kota Malang. *Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(2), 244–249.
- Muflih, R. N., & Mawar. (2024). Efektivitas Sistem Pengaduan dan Informasi (Siaduin) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 41–62. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1402>
- Nurkumalawati, I., Wiraputra, A. R., Bawono, S. K., et al. (2024). The role of digital transformation and service quality of integrated passport system based on biometrics on user satisfaction (case study at the immigration department). *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), 5850. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.5850>
- Panjaitan, R. D. S. (2016). Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang. 4(2).
- Pardi, P. (2024). Analysis of User Satisfaction of the M-Passport Application Service Using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 204–214. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i1.51165>
- Pranata, T. V., & Sutiono, L. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pemohon Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang. (HECTOCORN) *Jurnal Riset Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 31–44.
- Putri, A. Y., Putra, I. N. D., & Antara, M. (2023). The Influence of Electronic Visa Service Quality on Satisfaction and Intention to Return to Batam in the New Normal Era. *Journal of World Science*, 2(10), 1753–1756. <https://doi.org/10.58344/jws.v2i10.470>
- Rabbani, M., & Fajar, A. N. (2024). A Comprehensive Examination of User Satisfaction in Indonesian Passport Services: Insights from the M-Paspor Application. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 102(5), 1725–1741. (Retrieved from <http://www.jatit.org/volumes/Vol102No5/6Vol102No5.pdf>)
- Retno Sari, D. A., Maulidia, H., Priyatno, M. B., Jannah, R. N., & Utami, D. Y. (2022). Sosialisasi Pelayanan Prima Dalam Permohonan Paspur Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *Muqoddima Jurnal Pemikiran Dan Riset Sosiologi*, 3(2), 79–92. <https://doi.org/10.47776/10.47776/mjprs.003.02.02>
- Rwegasira, D. B., Yustina, L. A., & Mazana, M. Y. (2024). Assessment of the Effect of Users' Satisfaction with the e-Passport System on Service Delivery in the Tanzania Immigration Service Department. *African Journal of Empirical Research*, 5(3), 1301–1312. <https://doi.org/10.51867/ajernet.5.3.111>
- Satrio, & Sulistio, E. B. (2024). Pengaruh Penerapan Zona Integritas terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat di Kabupaten Pringsewu (Studi pada Unit Layanan SAMSAT). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 157–163. (Tanpa DOI – tersedia pada [jurnal.unigal.ac.id](http://jurnal.unigal.ac.id))

- Supredi, C., Kertati, I., & Kunawi. (2023). Pelayanan Prima (Excellent Service) pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(1), 26–41. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i1.45>
- Yulindaningtyas, D. (2015). Kepuasan Masyarakat Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 418–425.