

Peningkatan Kepuasan Layanan Prima pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, Bali

Dewa Ayu Putu Adhiya Garini Putri¹, Ni Kadek Prima Krisnayuni²

1. Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia
2. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

Email: adhiyagariniputri@undiknas.ac.id

Abstract

Class I TPI Denpasar Immigration Office is a public service place, where in that environment it is customary to serve many people who come to take care of passports and visas. Public services are expected to be able to provide optimal, proper, and excellent services to the community in carrying them out. The quality of service provided must be considered carefully when carrying out a public service, so that it can provide good comfort for visitors who come and make visitors happy with the services we provide. This can be maintained by implementing excellent service. The sincere service provided by a civil servant to the community, like a servant to his customers, is known as excellent service. (Cucun Supredi et al., 2023). The method used is to conduct observations to see the existing problems, and after that carry out assistance activities in providing good service. This community service activity takes place by becoming a visitor service ambassador which aims to improve services to visitors who come to the Immigration Office. With the results of the discussion that excellent service is the key to the quality of service provided, seen from positive Google reviews, it shows that the Immigration Office has implemented excellent service.

Keywords: Excellent Service, Quality Service, Service Satisfaction

Abstrak

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan tempat pelayanan publik, dimana di lingkungan tersebut sudah biasa melayani banyak orang yang datang untuk mengurus passport dan juga visa. Pelayanan publik diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal, layak, dan juga prima untuk masyarakat dalam menjalankannya. Kualitas pelayanan yang diberikan harus sangat diperhatikan pada saat melakukan sebuah pelayanan publik, supaya bisa memberikan kenyamanan yang baik untuk pengunjung yang datang dan membuat pengunjung senang dengan layanan yang kami berikan. Hal tersebut dapat dijaga dengan menerapkan pelayanan prima (*Service Excellent*). Pelayanan yang penuh kesungguhan yang diberikan oleh seorang pegawai negeri sipil kepada masyarakat, layaknya seorang pelayan kepada pelanggannya, dikenal sebagai pelayanan prima. (Cucun Supredi et al., 2023). Metode yang digunakan yaitu dengan melakukan observasi untuk melihat permasalahan yang ada, dan setelah itu melakukan kegiatan pendampingan dalam memberikan pelayanan yang baik. Kegiatan pengabdian ini berlangsung dengan menjadi duta layanan pengunjung yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengunjung yang datang ke Kantor Imigrasi. Dengan hasil pembahasan bahwa pelayanan prima menjadi kunci dari kualitas pelayanan yang diberikan, dilihat dari *google review* positif menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi sudah menerapkan pelayanan prima.

Katakunci: Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Layanan

PENDAHULUAN

Pengeluaran paspor di Indonesia dilakukan oleh Kantor imigrasi (Evanda & Krisnawati, 2023). Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan kawasan pelayanan publik, dimana di lingkungan tersebut sudah biasa melayani banyak orang yang datang untuk mengurus passport dan juga visa. Pemerintahan yang efektif pasti akan mempertimbangkan penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang diatur oleh undang-

undang (Selfi Budi H, Irba S, 2023). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diharapkan supaya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, layak, dan juga prima untuk masyarakat dalam menjalankannya. Dalam proses pelayanan, hal-hal seperti keramahan, kesopanan, perhatian, persahabatan pelayanan, dan kredibilitas sangat penting (Widayanti et al., 2023). Dalam hal ini, jelas bahwa pekerja yang berperilaku, beretika, dan profesional diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan publik secara efektif (Pratiwi et al., 2022).

Kualitas pelayanan yang diberikan harus sangat diperhatikan pada saat melakukan sebuah pelayanan publik, supaya bisa menjaga kenyamanan dari pengunjung yang datang dan membuat mereka merasa puas dengan service yang kita berikan. Hal tersebut dapat kita jaga dengan menerapkan pelayanan prima (*Service Excellent*). Pelayanan prima adalah pelayanan publik yang tulus dari seorang pegawai negeri sipil ke masyarakat, serupa dengan pelayanan untuk pelanggan (Cucun Supredi et al., 2023). Selain itu, pelayanan prima adalah tindakan yang telah direncanakan dengan terstruktur dan dipraktekkan oleh sumber daya manusia (pegawai), sehingga pelanggan merasa puas dan target dapat dicapai (Susanti & Oktafia, 2020). Namun menurut (Siregar et al., 2020) Pelayanan Prima (*Service Excellent*) adalah jenis pendekatan sikap yang berfokus pada peduli terhadap pengunjung dan berusaha melayani dengan baik dengan tujuan memuaskan pengunjung dengan standar layanan yang diterapkan. Oleh karena itu, dari penjelasan yang ada dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima adalah jenis pelayanan yang paling optimal, mulai dari sikap, rasa simpati dan empati, serta rasa kepedulian kita terhadap satu sama lain dalam melayani seseorang. Pelayanan Prima penting untuk diterapkan pada suatu instansi dimana bertujuan untuk meningkatkan citra dan juga nama baik dari instansi.

Sebuah pelayanan menjadi bagian penting dari sebuah organisasi, baik untuk mendapatkan profit maupun pelayanan publik, karena pelayanan berhubungan langsung dengan pengunjung. Keunggulan layanan terdiri dari empat komponen yang saling terkait: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan (Junery & Asyira, 2020). Komitmen yang kuat terhadap layanan ini dikombinasikan dengan pelayanan yang lengkap untuk memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan (Fatmasari, n.d.). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah dibuat untuk memastikan pelayanan publik yang baik (Junery & Asyira, 2020).

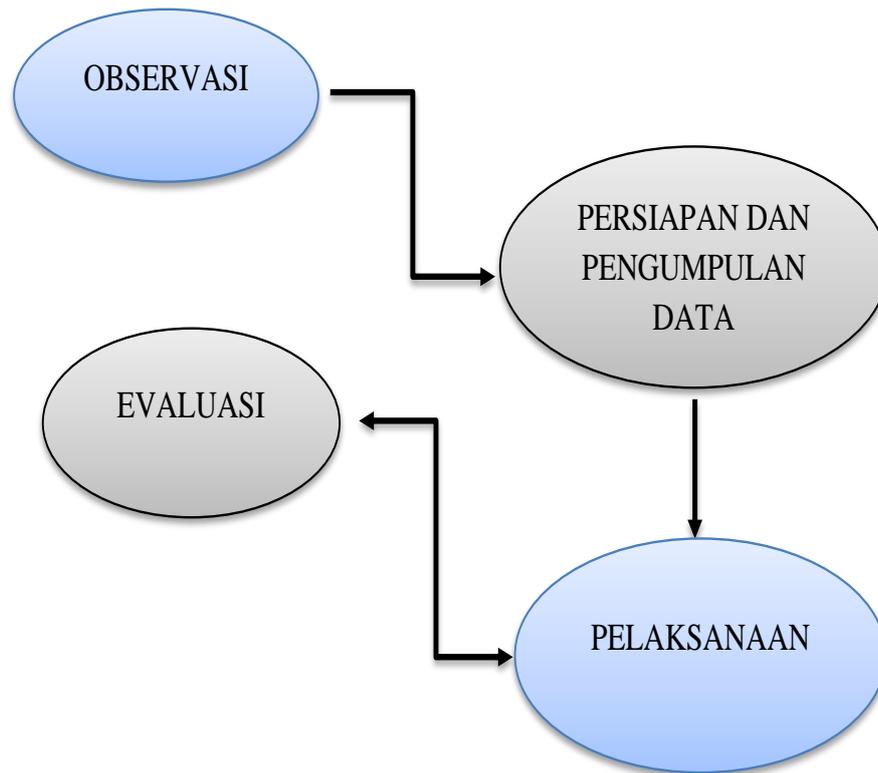
Kepuasan pelanggan dapat menghasilkan beberapa keuntungan, seperti menciptakan hubungan yang lebih baik antara bisnis dan konsumen, mendorong pelanggan untuk menjadi loyal, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bisnis (Purba et al., 2023). Kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pengunjung, dan kepuasan ini muncul ketika layanan sesuai dengan harapan pengunjung. Kesuksesan proses layanan yang sedang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan harus didukung oleh staf yang ramah dan berkomunikasi (Tsamara & Nugraha, 2021).

Perusahaan harus sangat memperhatikan kualitas layanan dengan meningkatkan semua aspek yang dapat membantu pelanggan (Wahyu Hidayat, 2021). Perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang nyata-nyata mereka terima dan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan dengan karakteristik layanan sebuah instansi dapat digunakan untuk menentukan kualitas layanan (Mokoginta, Christine, Iyam L.Dua, 2023). Ketika jasa yang telah kita berikan diterima dengan baik oleh pengunjung dan sesuai dengan harapan mereka maka hal tersebut dapat dipastikan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Kualitas layanan tidak tetap atau kaku; itu fleksibel dan dapat disesuaikan (Priliana, 2022), Perubahan ini melibatkan peningkatan kualitas layanan agar dapat lebih baik dari sebelumnya. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan prima yang baik, kita dapat menerapkan budaya 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Menurut (Mohammad Anif Arifani, 2022) ita dapat menerapkan budaya 5S, yang terdiri dari senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, untuk mendapatkan kualitas pelayanan prima yang baik. Budaya 5S adalah kebiasaan untuk selalu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun saat sedang berhadapan dengan orang lain. Dengan menerapkan hal tersebut di lingkungan sekitar kita dapat menumbuhkan rasa menghargai dan menghormati satu sama lain. Oleh karena itu, karena pemerintah harus mampu menciptakan kesan pertama yang baik, mereka harus menunjukkan sikap terbaik mereka dalam menanggapi berbagai kepentingan, salah satu cara untuk melakukan ini adalah dengan menjalankan budaya 5S, yang terdiri dari senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (Mohammad Anif Arifani, 2022).

Instansi yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik (pelayanan publik) harus menerapkan budaya 5S ini. Sehingga dengan hal itu kepuasan pengunjung dapat terbentuk sedikit demi sedikit. Selain itu, kepuasan masyarakat dapat memberikan sejumlah manfaat khusus, seperti meningkatkan loyalitas masyarakat; berpotensi menghasilkan pendapatan di masa depan, terutama melalui pembelian kembali, *cross-selling*, dan *up-selling*, mengurangi biaya transaksi orang-orang di masa yang akan datang, terutama yang berkaitan dengan biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan masyarakat; dan mengurangi ketidakpastian dan risiko yang terkait dengan prediksi aliran kas masa depan (Junery & Asyira, 2020). Kegiatan pengabdian yang dilakukan yaitu menjadi duta layanan yang dimana kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada saat menyambut pengunjung ataupun pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Mahasiswa menyambut pengunjung dengan menerapkan budaya 5S pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, dimana setiap harinya kita melakukan hal tersebut ketika bertemu oleh pengunjung yang datang. Dimana budaya 5S tersebut tidak hanya dilakukan terhadap pengunjung saja tetapi dilakukan juga oleh sesama pegawai negeri sipil disana. Salah satu contohnya yaitu selalu mengucapkan salam setiap kali bertemu dan berpapasan.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian masyarakat ini menggunakan metode observasi secara langsung, dimana dilihat dari latar belakang dan permasalahan yang ada berupa masih ada beberapa pegawai yang belum meningkatkan kualitas pelayanan prima serta penerapan nilai 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Gambar diatas memberikan gambaran tentang bagaimana tahapan kegiatan pengabdian. Pada tahapan persiapan mahasiswa melakukan pengamatan untuk melihat permasalahan apa yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dimana berfokus pada pelayanan yang dilakukan, setelah itu mahasiswa mengumpulkan data yang bisa di dapatkan dari ulasan atau *review* di website Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Lalu tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan pendampingan menjadi duta layanan yang dilaksanakan pada tanggal 24 Juni 2024 – 28 Juni 2024, dimana dalam pendampingan pelayanan tersebut mahasiswa menerapkan 5S pada saat berada di dalam lingkungan kantor, serta saat melakukan sebuah pelayanan publik. Dan tahapan terakhir yaitu evaluasi, dimana pada tahap ini dilakukan untuk mengevaluasi seberapa efektif kegiatan yang sudah dilakukan, dan melihat apakah kegiatan pengabdian yang dilakukan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan prima atau tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh Mahasiswa/i Universitas Pendidikan Nasional yaitu Kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dimana kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa tersebut menjadi duta layanan dengan memberikan pelayanan yang baik berupa 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun), kepada pengunjung yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini telah dilaksanakan selama terhitung sejak 24 Juni – 28 Juni 2024. Kegiatan ini melibatkan pengunjung WNA dan WNI yang datang ke Kantor Imigrasi Denpasar.



Gambar 3.2.1 Kegiatan Menjadi Duta Layanan Pengunjung

Pada gambar 3.2.1 menjelaskan tentang dokumentasi saat kegiatan pengabdian menjadi duta layanan pengunjung dengan melayani pengunjung, yang dimana dalam melakukan hal tersebut pelayanan prima menjadi kunci dari kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan prima adalah sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan memberikan pelayanan yang paling terbaik, mulai dari sikap, rasa simpati dan empati, serta rasa kepedulian kita terhadap satu sama lain dalam melayani seseorang. Bisa memberikan pelayanan yang prima kepada pengunjung yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan hal yang harus dipertahankan, karena dapat membuat pengunjung merasa dihargai, nyaman, dan puas dengan pelayanan kita.

Jika hal tersebut terus terjadi maka bisa merusak citra dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Tidak hanya dengan hal itu saja melainkan pegawai kantor harus juga mempertahankan kualitas pelayanan prima mereka, sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Begitu juga dengan motto yang mereka miliki yaitu “Melayani Dengan Tulus”. Salah satu hal kecil yang bisa diterapkan untuk membangun dan menjaga kualitas pelayanan prima yaitu dengan menerapkan budaya 5S. Berikut contoh yang dapat dilakukan yaitu seperti gambar di bawah ini:



Gambar 3.2.2 Proses Melayani Pengunjung dengan Nada yang Sopan dan Jelas

Budaya 5S tersebut merupakan hal yang penting untuk diterapkan terutama untuk instansi publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Perilaku 5S ini termasuk ke dalam *softskill* yang dimiliki oleh masing-masing orang, jadi semua orang dapat menerapkan budaya ini, tergantung mereka bisa melakukannya atau tidak. Hal tersebut dijadikan budaya untuk menumbuhkan rasa profesionalisme dalam bekerja dimana untuk membantu mewujudkan dan mempertahankan pelayanan yang prima. Berikut contoh pelayanan yang baik sudah dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar:



Gambar 3.2.3 Review Google Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Dengan adanya ulasan tersebut Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah mampu menerapkan pelayanan prima yang baik, sehingga bisa mendapatkan ulasan yang positif dan membuat pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Hal

tersebut harus bisa tetap dipertahankan dan ditingkatkan, karena mereka merupakan instansi public yang akan terus bertemu dengan masyarakat yang memiliki keperluan untuk mengurus passport dan juga visa.

SIMPULAN

Instansi yang bertanggung jawab untuk menerbitkan paspor di Indonesia adalah Departemen Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar merupakan pusat pelayanan publik dan lingkungannya terbiasa menampung banyak orang yang datang untuk mengajukan paspor dan visa. Dalam memberikan pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan harus diperhatikan dengan baik untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan unsur penting bagi instansi karena berhubungan langsung dengan pengunjung. Kualitas pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, dan kepuasan terjadi apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung. Budaya 5S dapat diterapkan untuk menjaga kualitas pelayanan prima. Dengan mengamalkan hal ini di lingkungan sekitar kita, maka kita dapat menumbuhkan sikap saling menghargai dan menghormati. Oleh sebab itu, jika bekerja pada pelayanan publik harus memberikan kesan pertama yang baik sehingga harus menunjukkan perilaku terbaiknya ketika berhadapan dengan berbagai kepentingan. Supaya tetap bisa menjaga kualitas pelayanan prima dan menjaga nama baik atau citra dari instansi yang bersangkutan.

SARAN

Kegiatan pengabdian tersebut diharapkan untuk seluruh pegawai supaya tetap bisa memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan prima pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, agar tidak ada lagi ulasan negatif yang muncul dari pengunjung. Tentunya dengan menerapkan pelayanan prima melalui 5S dapat mengembangkan citra dari kantor dan juga bisa menjaga nama baik instansi yang setiap hari bekerja melayani banyaknya pengunjung dan berhadapan langsung oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang sudah mau ikut dan berpartisipasi dalam kegiatan ini berlangsung. Dan terutama kepada seluruh Pegawai Negri Sipil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, seluruh masyarakat, serta untuk Universitas Pendidikan Nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Cucun Supredi, Indra Kertati, & 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>
- Evanda, N., & Krisnawati, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok*. 2, 73–79.

- Fatmasari. (n.d.). *Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pt. Xyz Cabang Makassar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Fatmasari *)*. 265–272.
- Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kantor Imigrasi Bengkalis*. 9(1), 102–114.
- Mohammad Anif Arifani, et al. (2022). *Efektivitas penerapan budaya 5s (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dalam perwujudan pelayanan prima di kantor kelurahan cisurupan kota bandung*. 20(1), 59–69.
- Mokoginta, Christine, Iyam L.Dua, J. R. (2023). *Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado*. 5(April), 79–92.
- Pratiwi, D., Latifah, S., Ramadhanti, T. A., Rustadi, D., & Sapruwan, M. (2022). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kinerja ASN Di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Depok*. 42–49.
- Prihana, S. (2022). *Jurnal maneksi vol 11, no. 2, desember 2022*. 11(2), 498–504.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi*. 7(April), 1091–1107.
- Selfi Budi H, Irba S, H. R. (2023). *Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi – Selfi Budi H, Irba S, Hermanto R*. 7(1), 15–30.
- Siregar, S. G. S., Lubis, A. S., & Siregar, H. (2020). *Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan)*. *Prossiding Seminar Hasil Penelitian 2019, X*, 226–233.
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). *Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo*. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5(2), 104–116. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>
- Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2021). *Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space) Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas* 9(2017), 224–235.
- Wahyu Hidayat, L. S. (2021). *Abstrak*. 9(1), 7–18.
- Widayanti, A., Yuniar, I., & Putri, I. P. (2023). *Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pelayanan Satu Pintu*. 6(3), 432–441.