

## PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG

Nyayu Ully Auliana

Politeknik Darussalam Palembang, Email: [nyayullypoliteknikdarussalam@gmail.com](mailto:nyayullypoliteknikdarussalam@gmail.com)

**Abstract.** *This research examines the passage of the applicant passport service, the supporting and inhibiting factors that influence the passport passage. This research aims to determine the level of satisfaction of publishing service of passport in the Immigration Office Class 1 Palembang through assessment of realiblity, responsiveness, assurance, emphaty, tangible and internal factor. In this research using data collection methods through literature study books and immigration data, direct field observation, interviews with Kasi Lantaskim and the division of questionnaires to the applicant at Immigration Office Class 1 Palembang. Result of data using quantitative and qualitative analysis models. The results of this research that as many as 50% to 73% of the public are satisfied with the service received at the Immigration Office Class 1 Palembang, and as many as 27% to 50% of people still argue less satisfied due to some inhibiting factors such as network interference factor and the delay of officers in keeping the promise of service.*

**Keywords:** *Assessment, Satisfaction, Service, Issuance Of Passport*

**Abstrak.** *Penelitian ini mengkaji tentang alur pelayanan permohonan paspor terhadap faktor-faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi terbitnya papsor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan penerbitan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melalui penilaian terhadap faktor realibility, responsiveness, assurance, emphaty, tangible dan faktor internal. Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui studi pustaka buku dan data keimigrasian, observasi langsung dilapangan, wawancara dengan Kasi Lantaskim dan pembagian kuisisioner kepada pemohon di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Pengolahan data menggunakan teknik model analisa kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 50% hingga 73% masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, dan sebanyak 27% hingga 50% masyarakat masih berpendapat kurang puas dikarenakan beberapa faktor penghambat seperti faktor gangguan jaringan, kurangnya keramahan petugas dan keterlambatan petugas dalam menepati janji pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Penilaian, Kepuasan, Pelayanan, Penerbitan Paspor*

### Pendahuluan

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Pasal 1 Ayat 3 UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata). Menurut Damanik and Weber (2016) pariwisata adalah suatu perjalanan dari suatu tempat menuju tempat lain yang bersifat sementara, biasanya dilakukan oleh seorang yang ingin menyegarkan pikiran setelah bekerja dan memanfaatkan waktu libur dengan menghabiskan waktu bersama keluarga untuk berekreasi.

Pada arti luasnya pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain.

Secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk sementara waktu dari tempat satu ketempat lainnya dengan meninggalkan tempat semula bertujuan untuk mencari kesenangan dan kepuasan melepas penat, kunjungan kerja, pengobatan, pendidikan dan masih banyak lagi (Vaske, etc. 2014). Saat ini perjalanan wisata sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat Indonesia dari berbagai lapisan, sejalan dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang terus menampilkan nuansa dan tempat-tempat baru untuk dikunjungi. Keinginan masyarakat akan terus bertambah setiap tahunnya tidak hanya sebatas tempat wisata lokal, ataupun negara-negara di ASIA melainkan juga sampai ke Manca Negara (A.H.Y, Ada, etc. 2016)

Sebelum melakukan perjalanan keluar negeri tentunya masyarakat harus mempunyai dokumen-dokumen penting kelengkapan perjalanan selain tiket, salah satunya adalah paspor. Paspor adalah dokumen penting berupa surat izin seseorang untuk melakukan perjalanan ke luar negeri yang merupakan salah satu syarat memasuki daerah negara lain. Apabila seseorang tersebut tidak dapat menunjukkan dokumen penting perjalanannya maka dipastikan bahwa yang bersangkutan akan di-*deportasi* (Kuss, A.R, etc. 2016)

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan dalam pengurusan paspor. Menurut UU No.9 Tahun 1992 Keimigrasian, keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia. Peran imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan institusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang dari dan keluar wilayah suatu negara. Imigrasi mempunyai aturan-aturan yang menentukan orang mana yang boleh dan tidak boleh masuk ke wilayah suatu negara.

Pada penelitian ini penulis akan fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan paspor. Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dikarenakan meningkatnya permintaan masyarakat dalam pengurusan paspor disetiap tahunnya. Hal tersebut menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan juga pelayanan yang diberikan semakin membaik. Melihat pengaruh pentingnya pelayanan yang baik dan berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan adanya keselarasan pada prosedur yang sederhana, fasilitas yang memadai dan juga kemampuan pegawai yang cekatan dalam lembaga tersebut untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

## Metodologi Penelitian

Setiap kegiatan penelitian tentu memusatkan perhatiannya pada beberapa fenomena lain yang relevan. Penelitian sosial dan psikologis, umumnya fenomena termaksud merupakan konsep mengenai atribut atau sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang dapat bervariasi secara kuantitatif atau kualitatif, konsep inilah yang disebut variabel (Azwar, 2007:59). Sugiyono (2011) merumuskan variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dua variabel, yaitu:

1. Variabel terikat atau *dependent variabel* (Y) adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Besar efek tersebut diamati dari ada tidaknya, timbul hilangnya, besar mengecilnya, atau berubahnya variasi yang tampak sebagai akibat perubahan pada variabel lain termaksud (Azwar, 2007:62).

Variabel terikat atau *dependent variabel* (Y) dalam laporan ini adalah : Penilaian Kepuasan.

2. Variabel bebas atau *independent variabel* (X) yaitu suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Dapat pula dikatakan bahwa variabel bebas adalah variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain ingin diketahui. Variabel ini dipilih dan sengaja dimanipulasi oleh 42 peneliti agar efeknya terhadap variabel lain tersebut dapat diamati dan diukur (Azwar, 2007:62).

Variabel bebas atau *independent variabel* (X) dalam laporan ini adalah : Pelayanan Publik.

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2007:74). Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penilaian Kepuasan

Penilaian kepuasan adalah tolak ukur atau respon emosional seseorang terhadap pelayanan suatu produk atau jasa yang membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan yang ia inginkan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan secara tidak langsung akibat interaksi sosial antara konsumen dengan karyawan/pegawai suatu perusahaan sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan yang berlaku.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:55). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pemohon yang sedang membuat paspor pada tahun 2018 setiap harinya berkisar 100 sampai 150 pemohon di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Dalam

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2009:10). Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah melalui kuisioner. Subjek penelitian disini adalah pemohon paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, peneliti tidak membatasi subjek penelitian dari segi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tahun paspor terbit.

Metode pengumpulan data adalah berupa data yang lengkap dan relevan (Suliyanto, 2016:140). Metode pengumpulan data dapat berupa studi lapangan (*hold research*) dan studi kepustakaan (*library research*) dengan pokok pembahasan maka digunakan metode pengumpulan data objektif agar pembahasan lebih mendekati keadaan yang sebenarnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Pustaka, merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, literatur, catatan dan mempelajari kembali referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis untuk mendapatkan landasan teori mengenai permasalahan yang akan diteliti atau dipecahkan. Selain itu peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui media sosial seperti blog, *webside* dan artikel online.
2. Studi Lapangan, merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek dalam penelitian tersebut. Adapun yang dilakukan oleh penyusun dalam melakukan studi lapangan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sebagai berikut:
  - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung informasi terhadap objek penelitian. Dalam hal ini penyusun meneliti langsung bagian pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
  - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data interaksi lisan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab yang difokuskan pada makna dan inti dalam suatu topik pembahasan. Pada metode ini penyusun melakukan tanya jawab langsung kepada Kasubsi Lintas Batas, Pegawai Operasional yang mengurus langsung tentang

paspor, Petugas pelayanan yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang agar mendapatkan informasi dan sumber data yang akurat mengenai permasalahan yang dibahas.

- c. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan membagikan daftar pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa kepada responden dalam hal ini adalah pemohon paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang guna mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Pada penelitian ini penulis menggunakan 2 teknik model analisa data yaitu sebagai berikut:

1. Analisa Kuantitatif, yaitu dengan mengelompokkan jawaban-jawaban dari respon yang telah diisi melalui kuesioner sesuai dengan kriteria yang ada dalam masing-masing jawaban responden. Kemudian dilakukan tabulasi data dalam bentuk presentase.
2. Analisa Kualitatif, yaitu dengan menganalisis data yang didapat melalui proses observasi dan wawancara dilapangan sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan menghasilkan suatu kesimpulan.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **Hasil**

Adapun hasil yang didapat oleh penulis dalam penelitian dan penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui struktural organisasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
2. Mengetahui *standar operating procedure* (SOP) kerja yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
3. Mengetahui alur pelayanan penerbitan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
4. Melihat langsung proses pelayanan pembuatan hingga penerbitan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
5. Mengetahui tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
6. Menentukan faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan dalam penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
7. Melakukan penilaian terhadap puas tidak puasnya masyarakat melalui kesesuaian pelayanan yang didapatkan dengan yang diharapkan.
8. Memberikan masukan yang mendukung untuk perbaikan selanjutnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

### **Alur Pelayanan Penerbitan Paspor**

Alur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Alur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan alur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Alur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.



Gambar 4.1. Alur pelayanan penerbitan paspor dengan sistem OSS

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang

Untuk memberikan pelayanan yang efektif serta kejelasan prosedur pelayanan, maka Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang menerapkan sistem OSS (*One Stop Service*). Berikut prosedur pembuatan paspor RI sesuai S.O.P terbaru Dirjen Imigrasi Nomor IMI.GR.01.01-1102 Tahun 2013 Tanggal 23 Maret 2013:

1. Pemohon melakukan pendaftaran secara online, lalu selanjutnya baru datang ke Kantor Imigrasi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Selanjutnya pemohon harus mencetak nomor antrian sesuai dengan jenis permohonan.
3. Kemudian ke loket permohonan, adapun proses yang ada di loket permohonan yaitu sebagai berikut:
  - a. Penerimaan dan pemeriksaan berkas.
  - b. *Entry* data pemohon ke aplikasi SPRI (petugas).
  - c. Pemindaian dokumen (petugas).
  - d. Penomoran berkas.
  - e. Pengambilan foto dan sidik jari.
  - f. Proses pengiriman data ke Puskadim (petugas).
  - g. Cek cecak dan warga negara terbatas.
  - h. Cek data biometrik WNA/TPI.
  - i. Wawancara
  - j. Pelolosan berkas.
  - k. Cetak tanda terima.
  - l. Verifikasi pembayaran.
  - m. Memeriksa hasil verifikasi data dari Puskadim (Adjuscator/Review), apabila ada data yang tidak sesuai biasanya pemohon akan diwawancara ulang dan langsung dilakukan oleh Kepala Kantor melalui Kabid/Kasi yang ditunjuk untuk bertugas.
  - n. Persetujuan Kabid/Kasi.
4. Setelah semua proses dilakukan pemohon hanya tinggal menunggu paspor selesai beberapa hari kedepan, untuk proses selanjutnya akan dilakukan oleh petugas.
5. Tahapan selanjut adalah pengalokasian blangko paspor.
6. Pencetakan dan laminasi paspor, pada tahap ini proses yang dilakukan adalah:
  - a. Pencetakan dan personalisasi paspor.
  - b. Pembacaan MRZ paspor.
  - c. Laminasi.
7. Pengesahan paspor, ditahapan ini terdapat 3 proses yaitu:
  - a. QA paspor & *security feature*.

- b. Pengiriman data paspor ke BCM.
  - c. Paspor terbit.
8. Pengambilan paspor dengan catatan sebagai berikut:
- a. Menukarkan tanda terima dan bukti pembayaran kepetugas loket.
  - b. Mengisi buku data pengambilan.

## **Pembahasan**

### **a. *Reliability* (Kehandalan)**

Dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa faktor *reliability* (kehandalan) pada pelayanan yang diterima sudah memuaskan dengan pencapaian nilai kepuasan sebesar 60% sampai dengan 73%. Berdasarkan penilaian tersebut 2 instrumen pada faktor ini telah menjadi faktor pendukung kepuasan terhadap pelayanan yang diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Penilaian responden sebanyak 27% hingga 40% responden masih ada yang memberi penilaian kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga ada 1 instrumen yang masih menjadi faktor penghambat pelayanan. Hal ini disebabkan oleh sering terganggunya jaringan server pembuatan sehingga berdampak pada ketidakpastian janji petugas terhadap ketepatan waktu paspor selesai.

### **b. *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Secara keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa faktor *responsiveness* (ketanggapan) pada pelayanan yang diterima cukup memuaskan dengan pencapaian nilai kepuasan sebesar 42% sampai dengan 58%. Berdasarkan penilaian tersebut 3 instrumen pada faktor ini telah menjadi faktor pendukung kepuasan terhadap pelayanan yang diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Penilaian responden sebanyak 42% hingga 58% responden masih ada yang memberi penilaian kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga ada 1 instrumen yang masih menjadi faktor penghambat pelayanan. Hal ini dikarenakan menurut pemohon masih ada beberapa pegawai yang bersikap tidak ramah, cuek dan berbicara sedikit keras dan dengan nada yang tinggi, sehingga membuat pemohon merasa tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan.

### **c. *Assurance* (Jaminan)**

Secara keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa faktor *assurance* (jaminan) pada pelayanan yang diterima cukup memuaskan dengan pencapaian nilai kepuasan sebesar 46% sampai dengan 50%. Berdasarkan penilaian tersebut 2 instrumen pada faktor ini menjadi faktor pendukung kepuasan terhadap pelayanan yang diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Penilaian responden sebanyak 50% hingga 54% responden masih ada yang memberi penilaian kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga ada 1 instrumen yang masih menjadi faktor penghambat pelayanan. Beberapa pemohon mengatakan bahwa tidak adanya kenyamanan ketika mereka melakukan proses pembuatan paspor. Hal ini disebabkan karena pada musim umroh dan haji jumlah pemohon paspor meningkat lebih banyak dari biasanya, sehingga ruang tunggu pelayanan penuh yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pemohon dan beberapa pemohon tidak mendapatkan tempat duduk.

### **d. *Empathy* (Pengertian)**

Dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa faktor *emphaty* (pengertian) pada pelayanan yang diterima belum cukup memuaskan dengan pencapaian nilai kepuasan tertinggi sebesar 46%. Berdasarkan penilaian tersebut 1 instrumen pada faktor ini menjadi faktor pendukung kepuasan terhadap pelayanan yang diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Penilaian responden sebanyak 54% responden memberi penilaian kurang puas terhadap 1 instrumen pelayanan yang diterimanya, sehingga menjadi faktor penghambat pelayanan. Hal ini dikarenakan menurut pemohon petugas yang ada diloket pelayanan tidak memberikan perhatian yang baik terhadap para pemohon yang menunggu dan mengantri justru terkesan malah membiarkan begitu saja.

**e. *Tangible* (Berwujud)**

Dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa faktor *tangible* (berwujud) pada pelayanan yang diterima cukup memuaskan dengan pencapaian nilai kepuasan sebesar 46% sampai dengan 50%. Berdasarkan penilaian tersebut 2 instrumen pada faktor ini menjadi faktor pendukung kepuasan terhadap pelayanan yang diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Penilaian responden sebanyak 50% hingga 54% responden masih ada yang memberi penilaian kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga ada 1 instrumen yang masih menjadi faktor penghambat pelayanan. Hal ini disebabkan karna menurut pemohon jaringan wifi gratis yang disediakan lemot malah kadang tidak berfungsi sama sekali. Selain itu juga siaran televisi monoton itu-itu saja tidak bisa dirubah dan posisinya pun terlalu tinggi sehingga membuat leher pemohon yang menonton sakit.

**f. Faktor Internal**

Dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa faktor internal pada pelayanan yang diterima sudah cukup memuaskan dengan pencapaian nilai kepuasan sebesar 50% sampai dengan 53%. Berdasarkan penilaian tersebut 2 instrumen pada faktor ini menjadi faktor pendukung kepuasan terhadap pelayanan yang diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Penilaian responden sebanyak 50% hingga 57% responden masih ada yang memberi penilaian kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga ada 1 instrumen yang masih menjadi faktor penghambat pelayanan. Hal ini disebabkan karna tidak terlalu memahami betul mengenai kelembagaan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, dan informasi mengenai hal tersebut pun hanya dipasang diruang *lobby* kantor tidak diruang tunggu pemohon dan ruang pelayanan.

**Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari hasil pembahasan dalam laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Alur pelayanan pembuatan paspor berdasarkan informasi persyaratan, kejelasan biaya, tahapan dan prosedur sudah tersedia dengan baik. Mengenai kemudahan serta kesesuaian pelayanan dengan SOP sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada.
2. Waktu penyelesaian pengurusan paspor sudah berjalan baik, meskipun masih ada beberapa keterlambatan namun sesuai penjelasan petugas dapat diterima oleh pemohon yang bersangkutan.
3. Sarana dan prasarana kerja yang tersedia sudah memadai dan juga fasilitas pendukung pelayanan pengurusan paspor lainnya berfungsi dengan baik serta memberikan kenyamanan kepada pemohon.
4. Kejelasan informasi biaya pembuatan dan keterjangkauan serta kesesuaian biaya telah berjalan sesuai dengan ketentuan dan peraturan keimigrasian.
5. Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang secara keseluruhan sudah berjalan optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan petugas dan data penilaian melalui kuisioner dari pemohon serta pembahasan dalam bab sebelumnya.
6. Sikap petugas dalam pelayanan pembuatan paspor masih kurang *responsive* dan komunikatif. Masih ditemukannya kesenjangan sosial petugas terhadap beberapa pemohon. Untuk keramahan juga petugas masih ada beberapa petugas yang menunjukkan

sikap tidak ramah dan dari kompetensi petugas bekerja sesuai dengan kemampuan dan *jobdesk* masing-masing.

7. Faktor Eksternal sebagai penghambat diluar dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami atau mempelajari setiap prosedur baru pengurusan paspor.

### Daftar Pustaka

- Ada, A. H. Y., & Arida, I. N. S. (2016). Pengembangan Potensi Ekowisata Di Desa Liang Ndara Kabupaten Manggarai Barat. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 4(2), 109–113.
- Damanik dan Weber. 2016. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.
- Graefe, A. R., Kuss, F. R., & Loomis, L. (2016). Visitor impact management in wildland settings. *Proc. National Wilderness Research Conference, Fort Collins*, 1985, 432–439.
- Graefe, Alan R., Vaske, J. J., & Kuss, F. R. (2014). Social carrying capacity: An integration and synthesis of twenty years of research. *Leisure Sciences*, 6(4), 395–431. <https://doi.org/10.1080/01490408409513046>
- Jonathan, Azwar. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Gramedia
- Sugiono. (2011). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. C.V Andi Offset.
- Sugiono. (2009). *Metodologi Penelitian, Teori dan Praktik*. Yogyakarta. Rineka Cipta
- Suliyanto. (2016). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisa.