

Sosialisasi Pelayanan Prima dalam Permohonan Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

Socialization of Excellent Service in Applications for Republic of Indonesia Passport at Class I Immigration Office TPI Bengkulu

Dinda Ayu Retno Sari

Politeknik Imigrasi

E-mail : dindaars2@gmail.com

Hanifa Maulidia

Politeknik Imigrasi

E-mail : hanifa_maulidia@ymail.com

Mas Budi Priyatno

Politeknik Imigrasi

E-mail : pmasbudi@gmail.com

Rahmawati Nurul Jannah

Politeknik Imigrasi

E-mail : rahma@poltekim.ac.id

Devina Yuka Utami

Politeknik Imigrasi

E-mail : devinayukautami@gmail.com

Abstract

TPI Bengkulu Class I Immigration Office as a public service sector in the field of immigration strives to provide excellent service facilities for every community, especially applicants Republic of Indonesia passport. The services provided by employees are in accordance with standard operating procedures for services, but

there are still applicants whose needs have not been met. So that it is still necessary to increase employee competence through socialization of excellent service. The existence of various backgrounds of applicants both in terms of culture, education, customs and others causes complaints from applicants for passports of the Republic of Indonesia to still exist. However, the percentage is relatively small compared to the total number of passport applicants at the Immigration Office Class I TPI Bengkulu. This study aims to determine the process of implementing excellent service socialization for employees at the Immigration Office Class I TPI Bengkulu. The type of research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the study show that the socialization of excellent service at the Immigration Office Class I TPI Bengkulu is secondary socialization according to Berger and Luckman (2019) which has been well implemented at the Immigration Office Class I TPI Bengkulu by using 6 indicators according to Chao (1994), namely performance proficiency), people, politics, language, organizational goals and values, and history (history).

Keywords: *socialization, excellent service, passport applicant*

Abstrak

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu sebagai sektor pelayanan publik di bidang keimigrasian berupaya dalam memberikan fasilitas keperluan pelayanan prima kepada setiap masyarakat terutama pemohon paspor Republik Indonesia. Pelayanan yang diberikan pegawai telah sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan namun masih terdapat pemohon yang belum terpenuhi kebutuhannya. Sehingga masih diperlukan peningkatan kompetensi pegawai melalui sosialisasi pelayanan prima. Adanya berbagai latar belakang pemohon baik dari segi budaya, pendidikan, adat istiadat dan lainnya menyebabkan keluhan pemohon paspor Republik Indonesia masih ada. Namun, persentasenya relatif kecil dibandingkan jumlah keseluruhan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan sosialisasi pelayanan prima para pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu adalah sosialisasi sekunder menurut Berger dan Luckman (2019) telah dilaksanakan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dengan menggunakan 6 (enam) indikator menurut Chao (1994) yaitu kemampuan kinerja (*performance proficiency*), orang, politik, bahasa, tujuan dan nilai organisasi, dan riwayat (sejarah).

Kata Kunci : *sosialisasi, pelayanan prima, pemohon paspor*

Pendahuluan

Pelayanan yang prima dalam sebuah organisasi sebagai indikator keberhasilan organisasi tersebut dianggap sangat penting. Indikator keberhasilan dalam penerapan budaya pelayanan prima sangat berhubungan dalam konsep pendekatan yang digunakan. Pelayanan prima ialah kepedulian terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan yang baik dengan memenuhi kebutuhan untuk mencapai kepuasan pelanggan agar menciptakan citra baik terhadap organisasi (Barata, 2020). Pelayanan prima bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu memenuhi harapan sesuai kepuasan masyarakat. Menurut Kotler & Keller dalam Audina (2018), kepuasan merupakan perbandingan pernyataan rasa pada ekspektasi suatu produk sebelum membeli dengan realita setelah penggunaan produk.

Di Provinsi Bengkulu hanya memiliki 1 kantor imigrasi yaitu Kantor Imigrasi kelas I TPI Bengkulu sebagai pemberi jasa pelayanan keimigrasian dengan jumlah penduduk sekitar 1.640.597 jiwa dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pulau Baai merupakan wilayah kerja Kantor Imigrasi Bengkulu. Dengan wilayah kerja yang cukup luas dan mencakup 1 (satu) kota dan 9 (sembilan) kabupaten, terdapat beberapa seksi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian. Kantor Imigrasi Bengkulu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat serta selalu menjunjung keamanan, pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dapat memiliki hubungan baik antara pegawai dan masyarakat merupakan tujuan keberhasilan kantor dalam memfasilitasi masyarakat pelayanan yang prima terutama pada pemohon paspor Republik Indonesia dengan menjunjung tata nilai PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergitas, Transparan dan Inovatif).

Agar pelayanan prima dapat dijelaskan dengan baik, perlu dilakukan sosialisasi pelayanan prima. Menurut Mac Iver dalam Kusumaningtyas (2019), sosialisasi adalah proses dalam mempelajari nilai, norma dan peran penting agar dapat berpartisipasi secara efektif dalam berkehidupan sosial di masyarakat. Sedangkan menurut Van Maanen dan Schein dalam Rumangkit (2016), sosialisasi organisasi merupakan proses partisipasi memperoleh wawasan yang diikuti para anggota organisasi secara efektif. Dalam proses sosialisasi, anggota mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang baru sehingga dapat menunjang kinerja dan mempertahankannya serta peningkatan nilai, budaya dan tujuan organisasi sehingga anggota karyawan dapat mengikuti sosialisasi dengan lebih baik. Melalui proses sosialisasi, setiap individu mempelajari bagaimana sikap, penampilan, tingkah laku dan standar pelayanan hingga mencapai pelayanan yang prima. Semua pelajaran dari pemaparan dalam sosialisasi dibentuk dan ditanam dalam diri menjadi satu kesatuan yang tidak bisa lepas dari diri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana proses sosialisasi pelayanan prima dalam permohonan paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu?. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan proses sosialisasi pelayanan prima dalam permohonan paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi kelas I TPI Bengkulu.

Metode

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode kualitatif merupakan metode penelitian berbasis filosofis untuk membahas kondisi di mana penulis sebagai instrumen atau kunci karena penulis yang membuat, mencari data, menelaah, menafsirkan dengan teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif menekankan kepada makna (Sugiyono, 2019).

Sumber data penelitian merupakan aspek yang berguna untuk dijadikan

bahan penentuan dalam pengumpulan data, sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam hal ini penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik dalam menganalisis data dalam penelitian ini bersifat induktif yaitu pengumpulan data dan menganalisa dengan model Miles dan Huberman yang dijabarkan oleh Sugiyono (2019). Kegiatan dalam analisis data yang peneliti lakukan adalah mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan/verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Sosialisasi Pelayanan Prima

Menurut Berger dan Luckman dalam Kusumaningtyas (2019) terdapat 2 (dua) tahapan sosialisasi yakni pertama adalah sosialisasi primer. Sosialisasi primer merupakan bagian dari awal mula perjalanan individu dari masa kecil, dengan menentukan pilihan melewati bagaimana ia menjadi anggota masyarakat. Dalam tahapan sosialisasi primer ini dibentuknya kepribadian anak terhadap dunia yang luas dan keluarga menjadi agen sosialisasi yang melakukan sosialisasi. Kedua adalah sosialisasi sekunder. Sosialisasi sekunder merupakan proses lanjutan yang pelajaran baru seorang individu yang telah bersosialisasi dalam lingkungan baru dari dunia objektif masyarakat. Pada tahap ini proses sosialisasi menuju terhadap mewujudkan sikap profesionalisme dengan agen sosialisasi adalah dunia pendidikan, instansi dan jangkauan lingkungan yang lebih luas dari agen sosialisasi primer keluarga.

Dari dua pembagian sosialisasi tersebut, sosialisasi pelayanan prima dalam penelitian ini masuk ke dalam salah satu contoh dari **sosialisasi sekunder**. Karena sosialisasi ini adalah sosialisasi lanjutan seorang individu yang berlangsung di tempat kerja untuk mewujudkan sikap profesionalisme di lingkungan yang lebih luas, yaitu di Kantor Imigrasi Kelas I Bengkulu. Sosialisasi mengenai pelayanan prima merupakan hal penting yang harus diikuti oleh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Sosialisasi tersebut berkaitan dengan peran imigrasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pemohonnya agar dapat meminimalisir adanya kesalahpahaman yang mengakibatkan terjadinya komplain dari publik, yaitu para pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Kantor Imigrasi kelas I TPI Bengkulu memiliki komitmen membangun Zona Integritas (ZI) dalam upaya menuju predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani pada lingkungan instansi pemerintah terdapat komponen pengungkit sebagai variabel penentu tercapainya hasil pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju WBK/WBBM. Salah satu komponennya adalah penguatan kualitas pelayanan publik dengan indikator budaya pelayanan prima. Wujud dari indikator tersebut dilaksanakan

di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu ialah pelaksanaan sosialisasi atau *inhouse training* kepada seluruh pegawai mengenai penerapan budaya pelayanan prima, budaya kerja dan pola pikir (*good work culture*) dan kode etik.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, yaitu Bapak Muhammad Zahraim terkait tujuan diadakannya sosialisasi pelayanan prima ini yakni untuk mengubah *mindset* pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu agar mendapat pelajaran dan ilmu bagaimana caranya melayani masyarakat terutama pemohon paspor Republik Indonesia dengan baik. Sosialisasi mengenai pelayanan prima dilakukan karena pelayanan itu merupakan hal utama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dan menuju ke visi misi Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia yakni setiap orang berhak mendapatkan kepastian hukum.

Kegiatan *inhouse training* yang berupa sosialisasi ini secara langsung dibuka oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Bengkulu, Imam Jauhari. Dalam sambutannya, Kepala Kantor Wilayah (Kakanwil) Bengkulu berpesan agar seluruh pegawai dapat mengikuti kegiatan ini dengan sungguh-sungguh karena kegiatan ini sangat bermanfaat untuk diri pribadi dan organisasi. Kakanwil juga berharap dengan adanya kegiatan Sosialisasi Penerapan Budaya Pelayanan Prima, Budaya Kerja dan Pola Pikir (*good work culture*) dan Kode Etik ini, penerapannya benar-benar dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari sehingga dapat menjadi motor utama untuk mewujudkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu menuju PASTI WBK (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif) Wilayah Bebas dari Korupsi. Kakanwil juga menyatakan bahwa:

“Menjadi PNS adalah menjadi seorang pelayan maka jangan meminta untuk dilayani ketika memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Kedepannya, setiap orang yang berstatus sebagai PNS diharapkan bisa menyadari bahwa dirinya adalah seorang Pelayan Publik, jika kesadaran tersebut sudah muncul di setiap PNS, harapan tentang integritas dan moralitas PNS yang semakin baik akan terwujud. Juga cita-cita pemberantasan korupsi akan segera tercapai.”

Pelaksanaan sosialisasi ini diadakan secara periodik setahun sekali, untuk kepastian bulan dan tanggal menyesuaikan. Narasumber untuk sosialisasi bukan sembarang instansi, melainkan instansi yang sudah ahli bidangnya dan diakui akan pelayanan primanya. Salah satu narasumbernya yakni Pihak BRI (Bank Republik Indonesia) di Kota Bengkulu. BRI berhasil mendapatkan penghargaan pelayanan prima pada banyak kategori sekaligus seperti *Overall Contact Center*, *Opening Account via Website Konvensional*, *E-Banking Internet Banking*, *E-Banking Call Center*. Meski berbeda instansi, yang pasti setiap organisasi dibidang pelayanan memiliki tujuan memberi pelayanan prima kepada pengguna jasanya. Pemaparan materi dilakukan oleh narasumber dari memberikan materi pelayanan prima (*service excellence*). Pelayanan prima memiliki 10 langkah efektif ialah:

1. Mempersiapkan diri mulai dari sikap, penampilan, dan bahasa tubuh.
2. Menyambut pemohon dengan memberi ucapan salam.

3. Peduli melihat pemohon yang terlihat kurang paham dan menanyakan permasalahan yang dialami.
4. Memberi empati dengan mendengarkan dan merasakan apa yang sedang pemohon keluhkan.
5. Mengucap terima kasih dan memberikan alasan bahwa Anda sangat menghargai komplain yang diberikan sebagai evaluasi organisasi kedepannya.
6. Meminta maaf atas permasalahan/ kesalahan yang terjadi.
7. Menyatakan kesiapan Anda bahwa akan membantu menyelesaikan permasalahannya sesegera mungkin.
8. Mencari informasi yang dibutuhkan dan jika perlu melibatkan perbantuan orang lain.
9. Memberi informasi atas kendala instansi yang sedang dialami sehingga memberikan alternatif lain.
10. Cek indeks kepuasan masyarakat dan evaluasi.

Selain itu, narasumber juga dari Ombudsman yang mengemukakan kunci pelaksanaan pelayanan publik itu ialah pelayanan prima itu sendiri. Kuncinya adalah menempatkan seseorang yang tepat pada tempatnya, "*Right Man on the Right Place*", dalam hal ini adalah menempatkan orang yang memang benar mampu memangku dan memiliki semangat dalam melakukan tugas pelayanan publik. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan dengan pemaparan oleh narasumber dari Kantor Ombudsman Perwakilan Bengkulu. Pemaparan materi mengenai etika dan pelayanan publik. Beliau menyampaikan bahwa:

"Pelayanan publik yang profesional membutuhkan tidak hanya kompetensi teknis dan leadership, namun juga kompetensi etika. Tanpa memiliki kompetensi etika, PNS dan atau pejabat bukan cenderung menjadi tidak peka, tidak peduli dan bahkan sering diskriminatif, terutama pada masyarakat kalangan bawah. Oleh karena itu sesuai dengan kode etik ASN maka mindset pejabat publik harus berubah dari penguasa menjadi pelayan; dari wewenang menjadi peranan; dan menyadari bahwa jabatan publik adalah amanah yang harus dipertanggungjawabkan bukan hanya di dunia tetapi juga di akhirat."

Sosialisasi pelayanan prima diikuti oleh seluruh pegawai terdiri dari 54 pegawai imigrasi dan 14 Pegawai Pemerintahan Non Pegawai Negeri (PPNPN). Sosialisasi pelayanan prima bukan hanya diperuntukan untuk pegawai di seksi pelayanan saja, maupun fasilitatif atau substantif agar menyamakan persepsi tentang pelayanan prima karena tidak menutup kemungkinan adanya perpindahan ke bagian pelayanan. Jadi, dalam sosialisasi pelayanan prima pihak BRI dan Ombudsman berbagi pengalaman dan pengetahuannya akan pelayanan prima yang baik. Dengan adanya pelaksanaan yang rutin dan diikuti oleh seluruh pegawai yang sangat berpartisipasi dengan baik dengan adanya kegiatan sosialisasi ini berjalan dengan baik. Dengan adanya sosialisasi pelayanan prima di Kantor

Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya tata nilai PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergitas, Transparan dan Inovatif) sehingga mencapai kepuasan dari pemohon.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sosialisasi pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah dilaksanakan dengan baik. Narasumber yang dipilih yang berpengalaman dengan pelayanan prima dengan pemaparan materi secara detail mulai dari persiapan diri, komunikasi yang baik sampai dengan cara mengatasi masalah. Seluruh pegawai sangat antusias selama acara berlangsung sehingga tercapainya pemahaman akan materi pelayanan prima yang diberikan dan diharapkan dapat diterapkan dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi imigrasi.

Indikator Sosialisasi

Menurut Chao (1994) sosialisasi dapat dinilai berdasar 6 (enam) konten atau isi dari kegiatan sosialisasi, yaitu:

1. Kemampuan kinerja (*performance proficiency*)

Pegawai mampu mempelajari dan berdiskusi tentang tugas sesuai dengan bidang masing-masing, melalui program pelatihan, sharing pengalaman, seminar, dan lain-lain. Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu rutin melaksanakan kegiatan seperti sosialisasi ataupun rapat internal sebagai bahan untuk menjaga dan menambah wawasan serta kemampuan mereka. Pegawai sangat berpartisipasi dalam kegiatan yang akan menunjang kemampuan kerjanya.

Gambar 1
Pelaksanaan Sosialisasi



Sumber: <https://www.instagram.com/p/Cce3GuaL6L5/?igshid=YmMyMTA2M2Y>

Dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dilakukan sosialisasi terkait Budaya Pelayanan Prima, Budaya Kerja dan Pola Pikir (*good work culture*) dan Kode Etik bagi seluruh Pegawai Imigrasi Bengkulu. Pada kegiatan ini turut hadir Kepala Divisi Keimigrasian yaitu

Bapak Ganda Samosir selaku pembuka kegiatan sosialisasi dan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, Murdo Danang Laksono selaku penutup kegiatan sosialisasi. Melalui sosialisasi yang diberikan oleh narasumber yang berasal dari Kepala Ombudsman Perwakilan Bengkulu dan Bank Republik Indonesia Bengkulu diharapkan dapat menciptakan budaya pelayanan yang lebih prima lagi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Dapat disimpulkan bahwa, dalam mempelajari dan berdiskusi akan tugas sesuai dengan bidang masing-masing untuk mempertahankan serta meningkatkan kemampuan kinerjanya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada pegawainya dalam menambah wawasan dan ilmu pelayanan prima. Sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima, budaya kerja, pola pikir dan kode etik diikuti oleh seluruh pegawai fasilitatif maupun substantif, yang dilaksanakan setelah jam kerja dan saat tidak ada pelayanan lagi di hari itu.

2. Rekan kerja (*people*)

Pegawai mampu menjalin hubungan kerja yang baik sesama rekan kerja ataupun rekan instansi lainnya. Untuk menjalin hubungan tentunya mereka harus mengenali pribadi diri masing-masing. Berdasarkan observasi, penulis melihat bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu saling bekerja sama dengan baik seperti bertukar informasi ataupun membantu dalam pekerjaan sehingga pekerjaan terasa sangat mudah dikerjakan.

Selain itu untuk mempererat silaturahmi dan kekeluargaan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu mengadakan olahraga bersama seperti senam atau bermain bola voli demi menjaga kekompakan. Tujuan lain berolahraga juga untuk menjaga kesehatan para pegawai, karena kesehatan adalah modal utama untuk memberikan kinerja terbaik bagi masyarakat.

Gambar 2
Giati Olahraga Bersama



Sumber: <https://www.instagram.com/p/CfLaqhZL5J7/?igshid=YmMyMTA2M2Y>

3. Politik (*politics*)

Informasi mengenai hubungan kerja formal dan informal serta struktur kekuasaan di dalam organisasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu memiliki struktur organisasi dengan tujuan adanya hierarki agar setiap pegawai memiliki peran dan posisi masing-masing dan mereka menjalankan tugas dan fungsinya sesuai peran tersebut sehingga dapat membantu tercapainya tujuan organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, yaitu memberikan pelayanan secara PASTI dan WBK.

Gambar 3
Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu



Sumber: Website Imigrasi Bengkulu

4. Bahasa (*language*)

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu memiliki jargon yaitu Cik Padek!. Hal ini menunjukkan adanya bahasa unik, jargon atau akronim bahasa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Gambar 4
Jargon "Cik PADEK"



Sumber: Website Imigrasi Bengkulu

Cik PADEK adalah presentasi dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu yang mengandung makna bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam melayani Mandan semua selalu berusaha untuk PADEK = Piawai - Atraktif - Disiplin - Energik - Kreatif. Cik Padek akan selalu berusaha untuk mengasah kompetensi agar piawai dalam melayani, Atraktif dalam pelayanan, Disiplin dalam bekerja dan disiplin dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur, Energik dalam melakukan pelayanan seperti ramah tamah dan selalu tersenyum, serta Kreatif dalam inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Cik Padek juga adalah sebuah wujud dari kesungguhan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam mewujudkan pembangunan Zona Integritas dalam mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

5. Tujuan dan Nilai Organisasi (*organizational goal and value*)

Pegawai mempelajari mengenai tujuan organisasi dan nilai-nilai yang digunakan sebagai acuan dasar dan pedoman agar tercapainya tujuan organisasi. Kantor imigrasi ialah unit pelaksana teknis imigrasi di bawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai pelaksanaan fungsi pelayanan keimigrasian yakni tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian dalam pemberi jasa pelayanan paspor terhadap warga negara Indonesia.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai pedoman evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Survei dilakukan setiap hari dan dikumpulkan atau diringkas setiap bulan dengan tujuan menyediakan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan seperti menciptakan inovasi dan mengembangkan teknologi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu juga melakukan survei dari Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak asasi Manusia (Balitbangkumham) dengan Pemohon Layanan Keimigrasian sebagai respondennya. Hasil Survei yang telah direkapitulasi menunjukkan indeks sangat baik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Berdasarkan pada hasil rekapitulasi pengolahan IKM dan IPK setiap bulan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu selalu berkomitmen akan terus mengupayakan memberikan pelayanan prima kepada pemohon Paspor Republik Indonesia dengan nilai-nilai PASTI (profesional, akuntabel, sinergitas, transparan dan inovatif).

6. Riwayat (*history*)

Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu harus mengetahui sejarah, tradisi dan budaya organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Karena dengan memiliki pengetahuan-pengetahuan tersebut dapat membantu karyawan dalam berperilaku atau bertindak sesuai dengan tradisi dan budaya organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Kantor Imigrasi Bengkulu diresmikan pada tanggal 5 November 1984 dengan lokasi Gedung Kantor Pengadilan Negeri Bengkulu. Gedung Imigrasi

Bengkulu baru didirikan pada tanggal 30 Maret 1985 dan selesai pada 30 Agustus 1985. Lokasi kantor baru beralamat di Jalan Padang Harapan Nomor 23, Kota Bengkulu. Lokasi ini yang menjadi kantor tetap yang aktif memberikan pelayanan keimigrasian sampai saat ini. Awal mula Kantor Imigrasi Bengkulu diresmikan dan diklasifikasikan menjadi Kantor Imigrasi Kelas III dan baru dilaksanakan perubahan klasifikasi Kantor Imigrasi Kelas III menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Bengkulu baru pada tanggal 15 April 1991 yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.03-PR-07.04 Tahun 1991. Pembaruan untuk menaikkan peringkat ini bertepatan dengan kehadiran Kantor Imigrasi Bengkulu di ibu kota provinsi Bengkulu. Dengan demikian, keberadaannya sejalan dengan dengan kegiatan masyarakat Bengkulu yang semakin dinamis.

Gambar 5
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu



Sumber: [Website Imigrasi Bengkulu](#)

Provinsi Bengkulu terletak atau berbatasan dengan: Wilayah Selatan berbatasan dengan Provinsi Lampung. Wilayah Utara berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat dan Provinsi Jambi. Wilayah Rejang Lebong berbatasan dengan Provinsi Sumatera Selatan. Untuk menempuh perjalanan ke Provinsi Bengkulu dapat menggunakan 2 jalur yaitu transportasi udara sekitar 1 (satu) jam perjalanan dan transportasi darat dengan jarak tempuh kurang lebih 750 km dengan waktu kurang lebih 20 jam.

Berdasarkan dari data yang dimiliki oleh statistik pelayanan keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu tercatat jumlah permohonan paspor Republik Indonesia yang diterbitkan sejumlah 1955 paspor. Dengan wilayah kerja yang cukup luas dan mencakup 1 (satu) Kota dan 9 (sembilan) Kabupaten dengan jumlah penduduk sekitar 1.640.597 jiwa dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pulau Baai, dalam pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat serta senantiasa dengan menjunjung

keamanan, pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian. Kantor Imigrasi Bengkulu dibantu oleh beberapa seksi. Kantor Imigrasi kelas I TPI Bengkulu membangun hubungan baik antara pegawai dan masyarakat merupakan tujuan keberhasilan kantor dalam memfasilitasi masyarakat pelayanan yang prima terutama pada pemohon paspor Republik Indonesia dengan menjunjung tata nilai PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergitas, Transparan dan Inovatif).

Untuk tradisi organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, melakukan beberapa kegiatan untuk membangun hubungan kerja yang baik dengan kegiatan olahraga bersama setiap jumat, mengadakan ceramah agama ataupun sekedar berkumpul untuk bertukar informasi dan juga perayaan ulang tahun pegawai dengan sederhana seperti memberi ucapan dan menyirami dengan air. Hal ini bentuk kebahagiaan dan kepedulian rasa empati terhadap sesama manusia. Mungkin ini termasuk bentuk hal kecil, tetapi rasa ada titik kebahagiaan yang didapat dan dibagikan antar pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Dari segi 6 indikator kegiatan sosialisasi di atas, Kantor Imigrasi kelas I TPI Bengkulu dianggap telah memenuhi kriteria tersebut mulai dari kemampuan kinerja, orang, politik, bahasa, tujuan dan nilai organisasi serta riwayat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah baik dan sesuai.

Kesimpulan

Sosialisasi pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah dilaksanakan dengan baik dengan memilih narasumber yang berpengalaman dengan pelayanan prima dan seluruh pegawai sangat antusias selama acara berlangsung sehingga tercapainya pemahaman akan materi pelayanan prima yang diberikan dan diharapkan dapat diterapkan dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi imigrasi.

Dari segi 6 (enam) indikator sosialisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah baik dan sesuai, yaitu kemampuan kinerja (*performance proficiency*), orang, politik, bahasa, tujuan dan nilai organisasi, dan riwayat (sejarah) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Daftar Pustaka

- Audina, Maya. 2018. *Pelayanan Prima Dalam Menangani Paspor Hilang dan Rusak Pada Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan*. Sumatera: Universitas Sumatera Utara.
- Barata, Atep Adya. 2020. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kusumaningtyas, Putri. 2019. *Sosialisasi Kegiatan Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau Lentera Anak Nusantara (Lensa) sebagai Gerakan Literasi (Studi pada Masyarakat Desa Mojosari, Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah melalui tautan <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132770/permen-pan-rb-no-52-tahun-2014>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009) melalui tautan <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

