

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DENGAN PENDEKATAN FENOMENOLOGI
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I NON TPI JAKARTA PUSAT**

Hanif Insan Ma'ruf¹ , Agung Sulistyo Purnomo²

¹Politeknik Imigrasi, ²Politeknik Imigrasi

Alamat e-mail : hanifinsan017@gmail.com, ²agungpurnomo@poltekim.ac.id

ABSTRACT

Public service is a government obligation carried out by government institutions. Good performance allows public institutions to provide satisfactory services to the community. The Class I Non-TPI Central Jakarta Immigration Office is a government agency located in Central Jakarta which was inaugurated in 1914 which functions to provide maximum public services in the field of immigration and also based on human rights, which are regulated in the Regulation of the Minister of Law and Human Rights Number 2 of 2022 with the aim of providing maximum service quality which is also able to increase public satisfaction. This study uses a qualitative method with an interpretive phenomenological approach. Based on the data analysis that has been carried out, it can be concluded that the performance of employees in the Travel Document Verification Service Section of the Class I Non-TPI Central Jakarta Immigration Office runs according to the Standard Operating Procedures (SOP) that apply in the Class I Non-TPI Central Jakarta Immigration Office. The performance produced by employees is good even though there are still obstacles faced by employees. The inhibiting factors in the Travel Document Verification Service Section of the Class I Non-TPI Central Jakarta Immigration Office are the high workload and frequent disruptions to the service system. Meanwhile, supporting factors are a good working environment, supportive facilities and effective leadership.

Keywords: *Phenomenology, Employee Performance, Public Service*

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah yang dijalankan oleh lembaga pemerintah. Kinerja yang baik memungkinkan lembaga publik untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat merupakan salah satu instansi pemerintah yang terletak di Jakarta pusat yang diresmikan pada 1914 yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang maksimal pada bidang keimigrasian dan juga berbasis HAM, yang diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 dengan tujuan memberikan kualitas layanan yang maksimal yang juga sekaligus mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi interpretatif. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik Kesimpulan bahwa kinerja pegawai pada Seksi Pelayanan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat berjalan sesuai Standar Prosedur Operasional (SOP) yang berlaku dilingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Kinerja yang dihasilkan pegawai sudah baik walaupun masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh para pegawai. Faktor penghambat

yang ada pada Seksi Pelayanan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat adalah beban kerja yang tinggi dan sering terjadi gangguan pada sistem pelayanan. Sedangkan faktor pendukung adalah lingkungan kerja yang baik, fasilitas yang mendukung dan kepemimpinan yang efektif.

Kata Kunci: Fenomenologi, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

Menurut Kurniawan (2016) pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai sebuah kegiatan pemberian layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain, dalam hal ini masyarakat sesuai dengan regulasi serta tata cara yang telah ditentukan. Semua itu juga berkaitan pada definisi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang melayani secara langsung dan tidak langsung kepada masyarakat serta memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas. yang memiliki tujuan Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, yang berlaku bagi seluruh warga negara, baik itu dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik berperan sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga kelangsungan administrasi negara. Tanggung jawabnya meliputi pengaturan sumber daya yang

berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat, serta pengembangan kebijakan terkait pelayanan. Kehadiran pelayanan publik seharusnya menjadi fokus perhatian masyarakat dalam mengevaluasi kinerja pemerintah, mengingat perannya yang vital dalam memenuhi kebutuhan dan harapan publik.

Kualitas pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur melalui kinerja organisasi atau instansi yang bertanggung jawab atasnya (Sijabat, 2021). Kinerja yang baik memungkinkan lembaga publik untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Sebaliknya, prestasi yang kurang baik dapat mengakibatkan reputasi lembaga tersebut tercoreng di mata masyarakat.

Kinerja pegawai yang optimal sangat dibutuhkan oleh organisasi, baik itu instansi pemerintah ataupun swasta. Salah satu faktor yang menjadi penilaian dalam mencapai tujuan organisasi adalah kinerja pegawai. Setiap pegawai harus senantiasa meningkatkan kinerjanya

supaya dapat memiliki kemampuan kerja yang baik dan maksimal, khususnya dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 mengenai panduan penilaian unit penyelenggara layanan publik bertujuan untuk mengevaluasi kinerja unit-unit ini dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik, oleh karena itu perlu ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang panduan evaluasi kinerja yang terdiri dari sikap mental dan perilaku yang berpandangan pada pekerjaan yang dilaksanakan harus lebih baik dari pelaksanaannya pada masa lalu, sehingga penilaian kinerja pegawai berfungsi dalam menilai kualitas, kuantitas dan efisiensi serta motivasi dan penyesuaian anggaran organisasi.

Kantor imigrasi dapat mempercepat proses aplikasi untuk pemohon yang memiliki kebutuhan mendesak tanpa permintaan khusus dari mereka, menunjukkan layanan yang tidak hanya responsif tetapi juga penuh perhatian dan personal/

Instansi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan tetapi juga memperkuat kepercayaan publik dan mengurangi kemungkinan keluhan, yang pada akhirnya mempengaruhi keberlanjutan layanan secara positif.

Penting bagi instansi pelayanan publik untuk terus mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan melalui survei dan umpan balik, menggunakan data ini untuk meningkatkan dan menyesuaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan cara ini, peningkatan kualitas layanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan instansi, karena kinerja yang lebih tinggi sering kali dikaitkan dengan peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna layanan yang lebih besar

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat merupakan salah satu instansi pemerintah yang terletak di Jakarta pusat yang diresmikan pada 1914 yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang maksimal pada bidang keimigrasian dan juga berbasis HAM, yang diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia

Nomor 2 Tahun 2022 dengan tujuan memberikan kualitas layanan yang maksimal yang juga sekaligus mampu meningkatkan kepuasan masyarakat (pemohon).

Dalam pelaksanaannya Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat ini dapat melayani permohonan paspor kurang lebih 100 orang atau pemohon setiap harinya, adapun Area kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat mencakup 8 kecamatan, yaitu Tanah Abang, Menteng, Senen, Johar Baru, Cempaka Putih, Kemayoran, Sawah Besar, dan Gambir. Berdasarkan informasi yang ada Pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat telah berjalan lancar.

Semua proses pelayanan keimigrasian seperti proses penggantian paspor hilang, perpanjangan *Visa on Arrival* (VoA), dan penambahan PNPB dilakukan dengan mudah dan cepat, selama mengikuti tahap yang sesuai. Namun masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat baik dari sikap pegawai ataupun tentang pelayanan yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat telah menciptakan citra negatif terhadap

pemerintah Baik melalui pengalaman langsung maupun liputan media massa, beberapa masalah seperti prosedur yang kompleks dan sikap kurang ramah dari petugas telah menyebabkan penurunan citra pemerintah.

Kinerja pegawai tidak hanya diukur dari kemampuan mereka untuk memenuhi target kuantitas, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan, seperti ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Namun, dalam praktiknya, pegawai sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya volume kerja, keterbatasan sumber daya, serta tuntutan profesionalisme dalam menghadapi masyarakat. Pengalaman kerja pegawai dalam menghadapi tantangan ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kinerja mereka sendiri dan kepuasan kerja.

Dalam konteks ini, penulis memfokuskan pada pengalaman pegawai di seksi pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Penelitian analisis ini bertujuan untuk menginterpretasikan bagaimana setiap partisipan (pegawai) memberi arti untuk setiap

pengalamannya di seksi pelayanan paspor. Hasil dari interpretasi tersebut adalah laporan tentang pengalaman unik masing-masing pegawai dan bagaimana keunikan itu dimaknai.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis interpretatif untuk menggali pengalaman kerja pegawai di Seksi Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Dalam analisis data fenomenologi, ada dua aspek penting yang harus diperhatikan. Pertama, data yang dianalisis biasanya berbentuk kata-kata, bukan angka. Data ini dapat dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, wawancara, ringkasan dokumen, dan rekaman audio. Sebelum data ini siap untuk dianalisis, biasanya perlu diolah terlebih dahulu melalui proses seperti pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau transkripsi.

Menurut Ekarani (2022) pendekatan Fenomenologi Data Analysis (FDA) yang dikembangkan oleh Husserl, proses memahami fenomena dilakukan dengan cara yang sangat mendasar dan esensial. Husserl menekankan bahwa untuk

benar-benar memahami suatu fenomena, seseorang harus mengesampingkan segala asumsi, keyakinan, dan pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya tentang fenomena tersebut.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui kinerja pegawai pada seksi pelayanan verifikasi dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pelayanan publik berupa pelayanan paspor perlu dinilai dengan 6 indikator kinerja menurut teori Robbins. Enam indikator kinerja yang dimaksud yaitu dari segi Kualitas, Kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan juga komitmen kerja.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Anrialdo Pratama yang selaku petugas di Pelayanan Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Berikut ini hasil wawancara

“Secara umum, kinerja pegawai di seksi ini cukup baik. Kedisiplinan sudah berjalan sesuai SOP, dan kami selalu memulai pelayanan tepat pada pukul 07.30. Semua permohonan biasanya dapat diselesaikan tepat waktu, yaitu sebelum pukul 16.00. Saya merasa bahwa rekan-rekan saya bekerja

secara efektif dan efisien dalam menangani berbagai permohonan setiap harinya.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa kinerja pegawai di seksi Pelayanan Pelayanan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat sudah berjalan sesuai SOP. Hal ini berarti pegawai telah melakukan kinerja yang baik. Kinerja pegawai yang baik tidak hanya dilihat dari satu aspek saja namun dapat dilihat dari beberapa aspek.

Kuantitas pekerjaan pegawai merujuk pada jumlah atau volume pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang pegawai dalam periode waktu tertentu. Kuantitas ini mencerminkan seberapa banyak tugas yang bisa diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat setiap pegawai memiliki target kuantitas pekerjaan masing-masing.

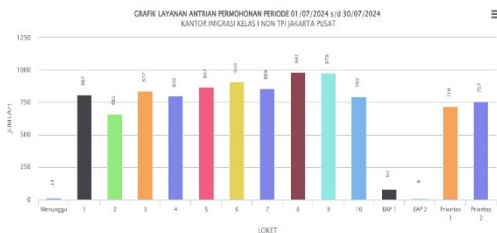
“Setiap pegawai memiliki target kuantitas pekerjaan yang harus dicapai setiap harinya, yang ditetapkan berdasarkan kapasitas dan beban kerja. Sejauh ini, pencapaian target ini cukup memuaskan, dengan sebagian besar pegawai mampu memenuhi atau bahkan melampaui target yang telah ditetapkan.”

Kinerja pegawai juga dilihat dari aspek ketepatan waktu. Ketepatan waktu adalah kemampuan seseorang atau sebuah organisasi untuk menyelesaikan tugas, memenuhi tanggung jawab, atau mencapai tujuan dalam waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Anrialdo Pratama yang selaku petugas di Pelayanan Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Berikut ini hasil wawancara :

“Saya selalu berusaha untuk memulai layanan tepat waktu dan mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan. Dengan menjaga ritme kerja yang konsisten, saya bisa memastikan bahwa tidak ada keterlambatan dalam proses verifikasi atau wawancara. Jika ada kendala teknis, saya segera melaporkannya ke bagian IT agar bisa segera diatasi, sehingga proses pelayanan tetap berjalan lancar.”

Pelayanan publik, terutama yang melibatkan pengurusan dokumen penting seperti paspor, membutuhkan manajemen yang baik dalam hal distribusi beban kerja agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan tidak menurunkan kesejahteraan pegawai. Data operasional dari grafik layanan antrean loket di Kantor Imigrasi Kelas

I Non TPI Jakarta Pusat selama periode 1 Juli hingga 30 Juli 2024 memberikan gambaran yang jelas mengenai distribusi jumlah pemohon di setiap loket dan bagaimana hal ini mempengaruhi kinerja pelayanan.



Gambar 1. Grafik Layanan Antrean Locket

Berdasarkan data yang dikumpulkan, loket-loket di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat mencatat jumlah pemohon yang bervariasi. Locket 3 dan Locket 7 melayani jumlah pemohon tertinggi dengan masing-masing 1083 dan 1080 pemohon selama periode tersebut. Di sisi lain, beberapa loket khusus seperti BAP 1 dan BAP 2 hanya melayani 82 dan 60 pemohon, jumlah yang jauh lebih sedikit dibandingkan loket-loket reguler lainnya.

Distribusi ini menunjukkan adanya variasi signifikan dalam beban kerja yang diterima oleh setiap loket. Locket yang melayani volume pemohon tinggi, seperti Locket 3 dan Locket 7, menghadapi tekanan yang lebih besar dibandingkan dengan loket yang melayani jumlah pemohon

lebih sedikit. Beban kerja yang tinggi dapat berdampak signifikan pada kinerja pegawai. Beban kerja yang berlebihan sering kali menyebabkan pegawai terburu-buru menyelesaikan tugas, yang dapat mengakibatkan kesalahan, ketidakakuratan, atau kualitas output yang menurun. Saat harus menangani terlalu banyak tugas, pegawai mungkin kehilangan fokus dan perhatian terhadap detail, yang dapat memengaruhi hasil kerja mereka.

Perbedaan yang signifikan dalam volume pemohon antar loket memunculkan pertanyaan penting terkait distribusi beban kerja yang adil di antara pegawai. Pegawai yang bertugas di loket dengan volume pemohon yang tinggi cenderung mengalami tingkat stres yang lebih tinggi karena mereka harus bekerja lebih cepat untuk menangani jumlah pemohon yang lebih besar dalam waktu yang terbatas. Sementara itu, pegawai di loket-loket dengan volume pemohon yang lebih rendah mungkin memiliki waktu yang lebih luasa untuk menjalankan tugas mereka dengan lebih tenang.

Ketidakseimbangan ini bisa berdampak negatif terhadap kinerja jangka panjang dan kesejahteraan

pegawai. Pegawai yang terus-menerus dibebani dengan volume kerja yang tinggi mungkin mengalami kelelahan (burnout), yang pada akhirnya bisa menurunkan motivasi kerja serta kualitas pelayanan. Sebaliknya, pegawai yang memiliki beban kerja lebih ringan mungkin tidak merasa terdorong untuk meningkatkan efisiensi karena mereka tidak dihadapkan pada tantangan yang sama.

Volume pemohon paspor yang tinggi dapat mengakibatkan beberapa dampak negatif baik bagi pemohon maupun instansi yang menangani pembuatan paspor. Banyaknya pemohon dapat menyebabkan antrian panjang di kantor imigrasi, yang membuat pemohon harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses setiap permohonan bisa meningkat, sehingga pemohon mungkin mengalami penundaan dalam mendapatkan paspor mereka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antrian loket yang panjang yang mengakibatkan adanya beban kerja yang berbeda pada setiap pegawai loket.

Meskipun terdapat perbedaan beban kerja antar loket, data menunjukkan bahwa sebagian besar loket mampu menangani volume pemohon yang tinggi dengan baik. Loket-loket yang paling sibuk, seperti Loket 3 dan Loket 7, mampu memproses lebih dari 1000 permohonan selama periode satu bulan tersebut. Ini menunjukkan bahwa pegawai di loket tersebut memiliki kapasitas dan kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan tanpa mengorbankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun, untuk menjaga kualitas pelayanan yang berkelanjutan, diperlukan strategi manajemen yang lebih baik dalam mengatur distribusi beban kerja. Penambahan staf di loket-loket yang melayani jumlah pemohon tinggi atau pembagian kerja yang lebih merata bisa menjadi salah satu solusi untuk mengurangi tekanan yang diterima oleh pegawai di loket tertentu. Dengan demikian, setiap pegawai dapat bekerja dengan lebih efisien tanpa menghadapi beban kerja yang terlalu berat.

Manajemen beban kerja yang efektif dapat dilakukan dengan cara Buat rencana kerja yang jelas dengan

tenggat waktu yang realistis. Rencana ini harus mencakup jadwal harian, mingguan, atau bulanan yang mengatur waktu untuk menyelesaikan setiap tugas dan melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk menilai efektivitas manajemen beban kerja dan identifikasi area untuk perbaikan.

Kantor Imigrasi perlu melakukan evaluasi berkala terhadap distribusi volume pemohon di setiap loket untuk memastikan bahwa beban kerja dibagi secara adil. Selain itu, penting juga mempertimbangkan peningkatan fasilitas teknologi di loket-loket yang lebih sibuk, seperti mempercepat proses input data atau menyediakan sistem antrean yang lebih efisien.

Dalam menjalankan tugas sehari-hari di Seksi Pelayanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat, pegawai menghadapi berbagai tantangan operasional yang kompleks. Tantangan ini terutama berkaitan dengan volume kerja yang tinggi, kendala teknis dalam sistem pelayanan, serta tuntutan untuk mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat. Seorang pegawai yang bekerja akan menghadapi tantangan-tantangan yang ada dalam pekerjaannya. Peneliti melakukan wawancara untuk

menggal informasi mengenai tantangan-tantangan yang dihadapi oleh pegawai pada seksi layanan paspor. Berikut ini hasil wawancara yang telah dilakukan penulis:

“Salah satu tantangan terbesar adalah ketika dokumen yang diberikan oleh pemohon tidak sesuai atau ada ketidakcocokan informasi, seperti nama atau tanggal lahir yang tidak sama di beberapa dokumen. Selain itu, beberapa pemohon tidak memahami risiko bekerja di luar negeri, seperti perdagangan manusia atau pekerjaan ilegal. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena kami harus memberikan edukasi yang memadai kepada pemohon terkait risiko tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pegawai di Seksi Pelayanan Paspor adalah terdapat ketidakcocokan informasi yang diberikan oleh pemohon seperti nama dan tanggal lahir. Ketidakcocokan ini dapat menyebabkan terjadinya kesalahan data. Kesalahan data ini harus segera diperbaiki agar proses pengajuan paspor bisa berjalan lancar. Pemohon biasanya diminta untuk membawa dokumen pendukung yang sesuai dan melakukan verifikasi ulang di kantor imigrasi atau instansi terkait.

Kinerja pegawai di Seksi Pelayanan Verifikasi Dokumen Perjalanan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor-faktor ini dapat dikategorikan menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung yang secara langsung memengaruhi efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan data yang dikumpulkan, subbab ini akan menguraikan berbagai faktor tersebut secara rinci.

a. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai

1) Beban Kerja yang Tinggi

Beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Beban kerja merupakan faktor penghambat utama yang mempengaruhi kinerja pegawai.

2) Adanya Gangguan pada Sistem Pelayanan

Gangguan pada sistem pelayanan adalah situasi di

mana layanan yang disediakan oleh suatu organisasi atau perusahaan terganggu atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Gangguan ini bisa terjadi pada berbagai jenis layanan, baik itu layanan pelanggan, layanan teknologi informasi, layanan kesehatan, atau layanan publik lainnya.

b. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai

1) Lingkungan Kerja yang Baik

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

2) Fasilitas yang Mendukung

Fasilitas mendukung adalah berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi untuk membantu karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih efisien, nyaman, dan produktif. Fasilitas ini berperan penting dalam

menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

3) Kepemimpinan yang Efektif

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi karena sebagian besar keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi ditentukan oleh kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Melalui pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pegawai memaknai pengalaman kerja mereka serta bagaimana faktor-faktor seperti volume kerja, SOP, dan tuntutan profesionalisme mempengaruhi kinerja mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian yang ada sehingga penerima layanan dapat dipenuhi dengan baik dan maksimal.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai pada Seksi Pelayanan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat berjalan sesuai Standar Prosedur Operasional (SOP) yang berlaku dilingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. Kinerja yang dihasilkan pegawai sudah baik walaupun masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh para pegawai.
2. Faktor penghambat yang ada pada Seksi Pelayanan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat adalah beban kerja yang tinggi dan sering terjadi gangguan pada sistem pelayanan.
3. Faktor pendukung yang ada pada Seksi Pelayanan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat adalah lingkungan kerja yang baik, fasilitas yang mendukung dan kepemimpinan yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Angeli, B. R. (2023). Comparison of Community Satisfaction with Health Services at Accredited Health Centers in North Sumatra. 8(1), 49–58.

- Damayanti, W. K., Sujana, E., & Tanjung, R. (2022). Implementasi Manajemen Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Proses dan Lulusan. 5, 526–532. psychological perspective. 5, 108–116.
<https://doi.org/10.26905/enjourm.e.v5i2.5005>
- Danarela Ekarani. (2022). *Jurnal Akuntansi Aktual*. 9(2018), 55–64. Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai 1,2. 2(1), 1–15
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V, & Sihombing, S. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pln (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara). *Jurnal Manajemen*, 5, 35–44.
- Kurniawan, R. C. (2016). Challenges of Public Service Quality in Local Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lilik Trianah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bina Bangsa Jurnal STEI Ekonomi*, 01(1), 230–239.
<https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i1.79>
- Menengkey, Y. K. (2020). *analisis kinerja pegawai pada dinas pekerjaan umum dan penataan ruang provinsi sulawesi barat*. 3(1), 1–9.
- Sijabat, S. G. (2021). *Pengukuran Kinerja SDM Layanan Publik*. 3(2), 45–50.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif.
- Syahputri, V. N. (2020). Online learning drawbacks during the Covid-19 pandemic : A