

RINGKASAN

Disiplin kerja merupakan salah satu aspek yang paling penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap mempunyai peran penting dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai institusi yang melaksanakan pelayanan terhadap para pemohon keimigrasian sesuai dengan misi yang sudah ditetapkan, yang salah satunya adalah mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap adalah pembuatan paspor. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap harus meningkatkan disiplin kerja pegawainya. Di sisi lain, Ombudsman Republik Indonesia menilai potret pelayanan publik masih bertele-tele, mahal, dan petugas yang tidak kompeten. Berdasarkan hal tersebut di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan Disiplin Kerja Pegawai pada Bagian Pelayanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada. Sasaran penelitian adalah pegawai di bagian pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap dan pemohon yang membuat atau mengambil paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif dengan teknik validitas dan reliabilitas data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja Pegawai di Bagian Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap sudah dilaksanakan dengan baik. Ditandai dengan kehadiran pegawai tepat waktu, kepatuhan terhadap peraturan, dan penyelesaian tugas sesuai standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, pegawai juga berhasil memenuhi target pelayanan paspor yang telah ditetapkan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap menunjukkan disiplin tinggi dalam tiga aspek utama: waktu, peraturan, dan tanggung jawab. Mereka selalu hadir tepat waktu, menaati jam kerja, dan menyelesaikan tugas sesuai jadwal, mencerminkan kesadaran akan pentingnya efisiensi waktu pelayanan paspor. Kepatuhan terhadap peraturan, termasuk pelaksanaan tugas sesuai SOP dan penggunaan seragam yang benar, menunjukkan integritas kerja yang memperkuat citra profesional institusi. Selain itu, pegawai bertanggung jawab dalam memenuhi target kerja dan menjaga produktivitas, yang terbukti dari jumlah paspor yang diproses dan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Untuk mempertahankan capaian ini, diperlukan sistem pengawasan waktu yang konsisten, pelatihan pembaruan regulasi, dan penilaian kinerja berbasis hasil.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Paspor.

SUMMARY

Work discipline is one of the most important aspects to improve service quality. Immigration Office Class I TPI Cilacap has an important role in the implementation of its main duties and functions as an institution that carries out services to immigration applicants in accordance with the established mission, one of which is to realize quality services. One of the services provided by the Cilacap Class I TPI Immigration Office is passport making. So as to realize quality services, the Cilacap Class I TPI Immigration Office must improve the work discipline of its employees. On the other hand, the Ombudsman of the Republic of Indonesia assesses that the portrait of public services is still long-winded, expensive, and incompetent officers. Based on the above, this study aims to describe how the implementation of Employee Work Discipline in the Passport Service Section of the Cilacap Class I TPI Immigration Office.

This research uses descriptive qualitative research methods to describe existing phenomena. The research targets were employees in the passport service section of the Cilacap Class I TPI Immigration Office and applicants who made or took passports at the Cilacap Class I TPI Immigration Office selected using purposive sampling technique. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis uses an interactive model with data validity and reliability techniques using source triangulation. The results showed that Employee Work Discipline in the Service Section of the Immigration Office Class I TPI Cilacap has been implemented well. Marked by the presence of employees on time, compliance with regulations, and completion of tasks according to standard operating procedures (SOP). In addition, employees also managed to meet the set passport service targets.

The conclusion in this study is that the employees of the Cilacap Class I TPI Immigration Office show high discipline in three main aspects: time, regulations, and responsibility. They are always present on time, obey working hours, and complete tasks as scheduled, reflecting an awareness of the importance of efficient passport service time. Compliance with regulations, including the execution of tasks according to SOPs and the correct use of uniforms, demonstrates work integrity that strengthens the institution's professional image. In addition, employees are responsible in meeting work targets and maintaining productivity, which is evident from the number of passports processed and the high level of public satisfaction. To maintain these achievements, a consistent time monitoring system, regulatory update training, and results-based performance appraisals are required.

Keywords: Work Discipline, Service Quality, Passport Service.