

KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR IMIGRASI POS PEMERIKSAAN LINTAS BATAS KECAMATAN SAJINGAN BESAR KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
VICTORIUS SUPARDI A
NIM. E42012017

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
Pontianak dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016
E-mail : Victorsupardi@yahoo.co.id

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan mengetahui kualitas kinerja aparatur pemerintah serta kualitas pelayanan dalam pembuatan Pas Lintas Batas serta apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah yang masih belum optimal dalam Pembuatan Pas Lintas Batas di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi lapangan untuk memperoleh data secara langsung, wawancara kepada narasumber yang terlibat langsung dalam proses pembuatan Pas Lintas Batas dan studi dokumentasi. Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah masih belum optimal dan masih belum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya keluhan masyarakat terhadap prosedur yang masih belum diketahui oleh masyarakat serta keluhan masyarakat terhadap ketepatan waktu penyelesaian dalam pembuatan Pas lintas batas dan biaya pelayanan yang masih belum jelas berapa besaran yang harus dibayar oleh masyarakat.

Kata-kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Aparatur Pemerintah, Masyarakat

THE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS IN ADMINISTRATION SERVICES AT THE IMMIGRATION OFFICE OF CHECKPOINTS CROSS BORDER, SAJINGAN BESAR SUBDISTRICT, SAMBAS REGENCY

Abstract

The thesis is aimed to describe and to know the quality of civil servants performance in making the pas lintas batas, then what things that become the barriers of implementing the civil servants services standard which has not been optimal yet in making the pas lintas batas at the immigration office of checkpoints cross border, Sajingan Besar Subdistrict, Sambas Regency. The research used the qualitative method by descriptive research. The data collection is taken by observation on the spot to gain the data directly, interview to the informants who get involved into the process of making the pas lintas batas and documentation technique. The research location is at the immigration office of checkpoints cross border, Sajingan Besar Subdistrict, Sambas Regency. The result of the research shows that the implementing the civil servants services standard which is not optimal and not running well. It is proved with the complaints on the procedures which is not understood by the society, the punctuality in making the pas lintas batas and the unclearly cost which should be paid by society.

Keywords: Implementing, Services, Civil Servants, Society

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur bagi kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah atau instansi yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan. Fungsi pemerintah beserta aparatnya sebagai pelayan publik merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Persepsi masyarakat yang selama ini cenderung dijadikan obyek pelayanan sehingga masyarakat dianggap yang harus “melayani” harus dihilangkan. Setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat sebagai seseorang yang harus dilayani. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi masalah maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan.

Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan serta membutuhkan keahlian dalam memberikan

pelayanan yang baik terhadap masyarakat, ini dibutuhkan agar aparat pemerintah dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan memperoleh kepuasan untuk masyarakat. Kejelasan prosedur serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sangatlah penting untuk masyarakat, dan juga biaya yang tidak terlalu membebaskan masyarakat akan sangat membantu tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, kompetensi petugas pemberi pelayanan yang mumpuni serta memiliki keahlian sesuai dengan tugas masing-masing aparat pemerintah dapat memberikan hasil pelayanan yang berkualitas, untuk mencapai pelaksanaan Standar Pelayanan yang berkualitas dan mendapatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Standar Pelayanan Publik dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:22) adalah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Pelayanan
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pemerintah memiliki tugas yaitu mencakup pembangunan dan meliputi kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara. Dengan demikian ditegaskan dengan Peraturan Daerah No. 18 tahun 2007 pasal 1 ayat 2 Standarisasi Sarana, Prasarana dan

pelayanan lintas batas antar negara yaitu bahwa Pos Lintas Batas Tradisional dan pos Lintas Batas Internasional perlu dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai serta dilengkapi dengan pelayanan lintas batas antar Negara yang jelas.

Warga negara Indonesia yang ingin berpergian keluar wilayah perbatasan tentu harus memiliki surat perjalanan lintas batas atau Pas Lintas Batas, tujuannya adalah untuk melindungi hak dan kepentingan nasional Negara republik Indonesia. Pas Lintas Batas (PLB) adalah dokumen atau surat resmi yang memuat keterangan-keterangan mengenai identitas pemegang pas lintas batas (PLB) tersebut yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia. Pas Lintas Batas Indonesia dan Pas Lintas Batas Malaysia berbentuk sebagaimana yang telah ditetapkan oleh masing-masing pihak dan diberitahukan kepada pihak lain serta memuat keterangan-keterangan mengenai diri pemegang Pas Lintas Batas. Masyarakat perbatasan atau masyarakat Indonesia yang berdomisili di daerah perbatasan yang hendak mengajukan permohonan pembuatan Pas Lintas batas harus melalui beberapa proses yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Pemohon menyerahkan berkas permohonan PLB
2. Pemohon menunggu antrian
3. Pemohon diwawancara

4. Penandatanganan PLB

5. Penyerahan PLB oleh petugas ke pemohon

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan terkadang tidak berjalan sesuai dengan harapan dan juga tidak sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Aturan main dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang mereka emban, tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah kepada para aparat pemerintah.

2. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan Standar Pelayanan aparat pemerintah di Kantor Imigrasi Kecamatan Sajingan Besar adalah sebagai berikut: Pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi PPLB Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas yang menyebabkan adanya keterlambatan terbitnya PLB.

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dan supaya penelitian ini dapat dilaksanakan secara lebih mendalam serta ruang lingkup pembahasannya tidak terlalu luas maka peneliti akan memfokuskan penelitiannya yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas (PPLB) Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas” dimana peneliti ingin lebih memfokuskan penelitiannya mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas (PPLB) Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

4. Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah dalam pembuatan Pas Lintas Batas di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas (PPLB) Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas?

5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui dan

menganalisa pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur pemerintah dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi PPLB Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dalam pengembangan ilmu pemerintahan, secara khusus pada bidang pelayanan publik kinerja aparat pemerintah dimana pelayanan publik merupakan salah satu ilmu yang harus dipahami dalam pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bisa menjadi contoh bagi peneliti-peneliti lain yang ingin meneliti tentang bidang yang sama yakni mengenai kinerja Aparatur Pemerintah dalam melayani administrasi perkantoran serta pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sambas secara khususnya kepada kantor Imigrasi PPLB Kecamatan Sajingan Besar dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang datang untuk membuat Pas Lintas Batas (PLB) maupun masyarakat yang memerlukan pelayanan lain yang bersangkutan dengan pelayanan di kantor Imigrasi, sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk selanjutnya memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik dan semaksimal mungkin dalam pelayanan dan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai unsur penerima layanan.

B. TEORI DAN METODE PENELITIAN

1. Konsep Teori

Dalam penelitian ini diperlukan adanya kumpulan teori-teori yang akan menjadi landasan teoritis yang akan jadi pedoman dalam melaksanakan penelitian. Setelah masalah penelitian dirumuskan, maka langkah selanjutnya adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian (Sugiono, 2011:52).

1.1 Kinerja

Kinerja yang berarti performance, kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas yang telah dipercayakan kepadanya, dapat diartikan juga kinerja merupakan tanggung jawab yang dimiliki oleh seseorang maupun kelompok organisasi dalam melaksanakan tugas atau wewenang yang diberikan. sehubungan dengan pernyataan tersebut dijelaskan oleh, Miner (dalam Sutrisno, 2010:170) menyatakan “kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya”. Menurut Prawirosentono (dalam Widodo, 2005:78) “kinerja ialah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”. Menurut Tika (dalam Kurniawan 2005:123) “kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada sipenerima pelayanan atau pengguna jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan dalam instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Standar Pelayanan Publik dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:22) adalah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dengan prosedur pelayanan yang telah dibakukan maka pelayanan dapat terukur dan mempermudah proses pelayanan.

2. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan harus ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya harus sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan ini harus selalu tetap dan agar

tidak mengalami perubahan oleh para penyelenggara pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang serta lengkap.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan maka dari itu kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Imigrasi PPLB Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian dengan memberikan fakta-fakta sesuai dengan keadaan nyata di lapangan untuk memecahkan suatu masalah. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara keseluruhan dan cara mendeskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang

alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2010 : 6). Kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan merupakan sesuatu yang mudah, karena akan ditemukan berbagai macam tantangan dan kendala yang harus disikapi dengan cara yang positif yang tidak merugikan pihak manapun baik itu yang memberi pelayanan maupun yang menerima pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan atau yang diberikan oleh aparatur pemerintah khususnya di Kantor Imigrasi yakni dalam pembuatan Pas Lintas Batas penerima pelayanan mampu menggambarkan kepuasan terhadap pemberi pelayanan, selain itu pelaksanaan pelayanan pegawai bisa dilihat melalui beberapa indikator yaitu: Standardar pelayanan Publik dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:22) adalah meliputi Prosedur

Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan merupakan sesuatu yang mudah, karena akan ditemukan berbagai macam tantangan dan kendala yang harus disikapi dengan cara yang positif yang tidak merugikan pihak manapun baik itu yang memberi pelayanan maupun yang menerima pelayanan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator untuk membahas Pelaksanaan Pelayanan Aparatur Pemerintah Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas Di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan merupakan salah satu dari Standar Pelayanan Publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM), sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan merupakan tata cara kerja suatu instansi pemerintahan untuk menjalankan tugas dan fungsi instansi

terkait, prosedur pada dasarnya merupakan suatu susunan yang teratur dari suatu kegiatan tertentu yang berhubungan satu sama lain yang menunjukkan kejelasan kepada penerima layanan baik itu secara lisan maupun tulisan yang tertera di setiap kantor instansi pemerintahan. Pengetahuan masyarakat tentang prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan sangatlah penting, sosialisasi kepada masyarakat juga akan membantu aparatur pemerintah dalam melakukan pelaksanaan pelayanan di kantor Imigrasi. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal pokok yang menjadi dasar perlunya otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat dan menyelesaikan setiap bentuk pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan atau dibakukan.

2. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan salah satu dari Standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengeduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkat kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Kepastian waktu pelayanan harus diberikan pegawai kepada masyarakat yang menerima pelayanan, sehingga dengan adanya kepastian waktu pelayanan masyarakat penerima pelayanan dapat merasakan pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan, namun apabila tidak ada kepastian waktu pelayanan maka akan timbul keraguan dari masyarakat mengenai kepastian pelayanan yang masyarakat terima. Selain itu petugas atau aparatur pemerintah dalam melakukan pelayanan pembuatan Pas Lintas Batas untuk

memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan sering juga menemukan hambatan contohnya ketika mati lampu, dikarenakan diwilayah Kecamatan Sajingan Besar untuk kondisi listriknya tidak stabil. Terkadang kalau hari hujan listrik biasanya mati, dan dalam waktu yang cukup lama untuk hidup kembali. Karena masalah tersebut bukan berasal dari pihak Imigrasi dan masyarakat harus bisa mengerti akan hal tersebut. Ini menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam melakukan pelayanan yakni dalam waktu pelayanan bukan hanya dari kelamban dari petugas pelayanan melainkan dari faktor luar yang juga berpengaruh terhadap waktu dari standar pelayanan publik.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan terhadap pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak

menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Biaya pelayanan merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan perlu juga dilakukan berdasarkan tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan, pada proses ini juga perlu diidentifikasi biaya yang akan dibebankan.

Kejelasan biaya atau tarif bisa diartikan sebagai pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakat yang hendak membutuhkan pelayanan. Kejelasan biaya atau tarif dikarenakan biaya merupakan dua subjek yakni masyarakat sebagai penerima dan petugas atau pegawai sebagai pemberi pelayanan, dan juga biaya atau tarif pelayanan dapat menimbulkan resiko kepercayaan masyarakat terhadap kejelasan biaya yang harus mereka bayar kepada petugas pemberi pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau undang-undang yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dalam setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi produk dari suatu jenis pelayanan, proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan, hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan. Produk pelayanan merupakan salah satu dari Standar Pelayanan Publik.

Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat supaya produk pelayanan tersebut dapat di manfaatkan dengan sebaik mungkin

oleh masyarakat dan tidak adanya penyalahgunaan dari hasil pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan mendapatkan produk juga yang berkualitas juga dilakukan pelayanan yang maksimal dari pihak kantor Imigrasi, sementara kendala dalam menghasilkan produk pelayanan kendala utama adalah sarana dan prasarana serta alat-alat yang kurang memadai.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Pelayanan yang baik akan diperoleh dari pemberi pelayanan yang sudah memiliki pengalaman kerja yang sudah baik, dan pengalaman kerja tersebut tidak diperoleh atau didapat begitu saja perlu adanya jenjang-jenjang pendidikan dan pelatihan yang harus dilalui oleh petugas pemberi pelayanan.

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan juga

menjadi tolok ukur dalam memperoleh pelayanan yang maksimal untuk menunjang terlaksananya standar pelayanan, kehandalan merupakan hal yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu instansi pemerintahan. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang mempunyai prestasi kerja tinggi, kehandalan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kualitas dan berapa banyak yang dapat dihasilkan oleh petugas pemberi pelayanan. Kehandalan dalam memberikan pelayanan juga dapat dilihat seberapa terampil dalam mengoperasikan teknologi yang sudah ada.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang peneliti lakukan dan diuraikan pada pembahasan bagian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas di Kantor Imigrasi Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas ditinjau dari beberapa indikator adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dalam pembuatan Pas Lintas Batas haruslah jelas dan dipajang di pintu depan kantor, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya keterbukaan terhadap prosedur pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat hanya mengetahui sebagian kecil dari prosedur yang sudah ada tidak adanya tindakan langsung dari petugas pelayanan untuk mensosialisasikan apa yang menjadi prosedur pembuatan Pas Lintas Batas (PLB).

2. Waktu Pelayanan

Kantor Imigrasi Kecamatan Sajingan Besar memulai pekerjaan tepat pada Pukul 06:00 sampai dengan pukul 16:00 dengan hari kerja nonstop senin sampai dengan minggu tanpa mengenal hari libur maupun tanggal merah, sementara itu dalam pelayanan pembuatan Pas Lintas Batas petugas memerlukan waktu kurang lebih sekitar 8 menit dengan tanpa memperhitungkan hambatan seperti pemadaman lampu sewaktu-waktu kerja.

3. Biaya Pelayanan

Kejelasan akan biaya pelayanan beserta dengan rincian akan biaya pelayanan yang hendak masyarakat bayarkan kepada petugas pemberi pelayanan harus jelas, bilamana ada perubahan dari biaya pelayanan hendaknya segera mungkin diinformasikan kepada pihak masyarakat,

karena suatu perubahan biaya pelayanan yang tidak ada kejelasan akan menimbulkan dampak penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan yang termasuk didalamnya biaya pelayanan yang harus di bebaskan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Disini sudah jelas sekali bahwa produk utama pelayanan di kantor Imigrasi Kecamatan Sajingan Besar yaitu berupa Paspot dan Pas Lintas Batas, sementara kualitas dari produk pelayanan juga sudah cukup baik jika ada produk pelayanan yang berupa Pas Lintas Batas terdapat kerusakan bisa dengan segera menjadi tanggung jawab kantor dengan mengganti baru buku Pas Lintas Batas.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Tingkat pendidikan dari petugas pemberi pelayanan sangat mempengaruhi dari hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh karena itu petugas harus diberikan pelatihan-pelatihan yang menyangkut atau yang berkaitan dengan tugas dan fungsi keImigrasian dimana hal seperti ini lah yang bisa meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan dan menunjang atau mendukung terlaksannya Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

E. IMPLIKASI

Implikasi atau manfaat dalam penelitian mencakup dua hal, yaitu manfaat teoritis yang berhubungan dengan hasil penelitian ini bagi perkembangan ilmu yang mengkaji tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan Aparatur Pemerintah Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas Kecamatan Sajingan Besar. Selain itu juga dapat menambah referensi dan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hal yang sama dengan tulisan peneliti. Peneliti juga mengharapkan adanya kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang ilmu pemerintahan. Sedangkan manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan acuan bagi Kantor Imigrasi Kecamatan Sajingan Besar dalam meningkatkan pelaksanaan Standar Pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan Pas Lintas Batas, supaya dalam melayani masyarakat petugas atau pegawai dapat bekerja dengan optimal sehingga masyarakat dapat puas, kemudian Standar Pelayanan bisa terlaksana dengan sebaik mungkin.

F. SARAN

1. Prosedur Pelayanan

Masyarakat yang hendak membutuhkan pelayanan di Kantor Imigrasi khususnya dalam pembuatan Pas Lintas Batas harus mendapatkan kejelasan tentang prosedur pelayanan, dikarenakan masih belum adanya prosedur pelayanan yang menunjukkan alur pembuatan Pas Lintas Batas walaupun pada umumnya masyarakat sudah banyak yang mengetahui akan langkah-langkah pembuatan Pas Lintas Batas tetapi setidaknya ada gambaran yang jelas, karena ini merupakan salah satu Standar Pelayanan.

2. Waktu Pelayanan

Ketersediaan genset yang masih belum ada di kantor Imigrasi akan sangat menghambat dalam pelaksanaan Standar Pelayanan, oleh karena itu untuk meminimalisir akan hambatan seperti lampu padam sebaiknya pihak kantor menyediakan minimalnya satu genset yang aktif supaya tidak menghambat pelaksanaan Standar Pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Kejelasan akan rincian biaya pelayanan akan sangat membantu dalam pelaksanaan Standar Pelayanan, kejelasan biaya pelayanan tersebut bertujuan untuk mengurangi kecurigaan masyarakat dan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan transparansi biaya pelayanan dan untuk

mengurangi atau bahwa menghilangkan pungutan liar (pungli) di kantor Imigrasi.

4. Produk Pelayanan

Sebenarnya tidak ada masalah yang begitu menonjol di produk pelayanan, dengan perlu adanya pengawasan dari pihak Imigrasi saja supaya produk dari pelayanan ini tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan bangsa dan dapat merusak citra dari Instansi pemerintah

5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dengan lebih meningkatkan keterampilan petugas pemberi pelayanan supaya lebih handal dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan pelaksanaan Standar Pelayanan, tetapi keterampilan tersebut harus didukung dengan adanya peralatan yang memadai seperti perlu penambahan jumlah komputer yang masih kurang untuk mendukung tercapainya pelaksanaan Standar Pelayanan.

G. KETERBATASAN PENELITIAN

1. Keterbatasan waktu penelitian yang peneliti rasakan masih kurang karena waktu yang diberikan cukup singkat yakni selama 12 hari tepatnya mulai tanggal 15 September sampai dengan 27 September, sehingga untuk mengumpulkan data secara maksimal

masih belum bisa dilakukan, belum lagi waktu untuk menempuh perjalanan untuk menuju lokasi penelitian yang cukup jauh.

2. Kondisi kantor yang lagi dalam proses renovasi juga menjadi hambatan dalam melakukan penelitian, dimana hampir semua peralatan kantor yang ada di pindahkan dari kantor sementara ruangan yang digunakan untuk sementara waktu hanya ruang berukuran sekitar 5x5 meter ini ukuran ruangan yang sangat sempit untuk melakukan pelayanan.
3. Peneliti merupakan peneliti pemula sehingga dalam melakukan penelitian masih banyak kekurangan dalam segi pengumpulan data dan pengolahan data.

H. REFERENSI

Buku-buku:

- Djam'an Satori, dan Aan Komariah. 2010. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung : Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006-cetakan kedua. **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implimentasinya**. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. **Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya**. Bandung : Mandar Maju.
- Keban, Y.T. 2008. **Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori, dan Isu**. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. **Transformasi Pelayanan Publik**. Pembaruan: Yogyakarta
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2005. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mahmudi. 2005. **Manajemen Kinerja Sektor Publik**. UPP-AMP YKPM. Yogyakarta.
- Moenir. 2000. **Manajemen Pelayanan Publik**. Jakarta : Bina Aksara.
- Moleong, J Lexy. 2010. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy. 2013. **Metode Penelitian Kualitatif**. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Pasolong, Harbani. 2008. **Teori Administrasi Publik**. Bandung : Alfabeta.
- 2007. **Teori Administras Publik**. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)**. Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. **Reformasi Pelayanan Publik**. PT. Bumi Akasara: Jakarta.

Sugiyono, 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (mixed Methods)**. Bandung : CV. Alfabeta

----- 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta

Sutrisno. 2010. **Budaya Organisasi**. Jakarta: Kencana

Tjiptono, F. 1995. **Total Quality Manajemen**. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Veitzhazal Rivai & Ahmad Fawzi Mohd Basri. 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik**. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Widodo, Joko. 2005. **Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja**. Malang : Bayumedia Publishing

-----2011. **Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja**. Malang: BayuMedia Publishing. Cetakan keenam. Maret 2011

Wibowo. 2007. **Manajemen Kinerja**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Peraturan Perundang-undangan / Dokumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Menpan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Victoriuss Supardi A.
NIM / Periode Lulus : E42012017 / 2017
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : Victoriussupardi@yahoo.co.id / 082254828473

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI
KANTOR IMIGRASI POS PEMERIKSAAN LINTAS BATAS KECAMATAN SAJINGAN
BESAR KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui
Ketua Pengelola Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Dr. H. Wijaya Kusuma, M.A.
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : Februari 2017



(Victoriuss Supardi A.)