

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PONTIANAK

Oleh:
MAHARANI RAHIM
NIM. E01112032

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
Email : maharani.2811@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan indikator ukuran kualitas pelayanan menurut Murjatin (dalam Yuwono, 2001:184) yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ekonomis, keadilan yang merata, dan kepastian waktu. Hasil dari penelitian ini adalah dari aspek kesederhanaan, masih adanya ketidaktahuan pemohon tentang informasi yang diberikan petugas walaupun sudah disediakan papan informasi dan ruang pengaduan, tetapi kenyataannya masih ada pemohon yang masih kebingungan. Dari aspek kejelasan dan kepastian, masih banyak masyarakat pemohon yang belum memahami bagaimana alur kerja dan persyaratan yang harus dilengkapi serta tidak adanya kejelasan terkait waktu buka jam pelayanan petugas yang tidak sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan pihak imigrasi. Dari aspek ekonomis, walaupun biaya yang ditentukan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah, tetapi masih adanya birojasa yang menetapkan biaya lebih tinggi dari yang sudah ditentukan oleh peraturan pemerintah. Dari aspek keadilan yang merata, petugas yang mengutamakan orang yang sakit dalam pelayanan pembuatan paspor. Walaupun demikian, tidak semua pemohon yang sehat ikhlas jikadirinyatidak didahulukan. Karena bisa jadi justru yang sehat, lebih mendesak kepentingannya daripada orang yang sakit. Jadi alangkah baiknya petugas imigrasi melayani sesuai nomor antri. Dari aspek kepastian waktu, pihak imigrasi sudah menyelesaikan pembuatan paspor sesuai dengan SOP yaitu tiga hari setelah pembayaran. Namun dari hal tersebut, masih ada kendala dalam pembuatan paspor, seperti jaringan yang lelet kemudian masyarakat yang harus menunggu seharian, dikarenakan counter pelayanan yang tersedia hanya tujuh dan yang digunakan hanya enam sehingga pelayanan pun memerlukan waktu yang lama.

Kata-kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Pembuatan Paspor.

Abstract

The objective of this study is to investigate the service quality of passport application in 1st Class Immigration Office of Pontianak. To measure the service quality, the researcher utilize indicator of service quality measure specifically simplicity, clarity and certainty, efficiency, justice and certainty of time (Murjatin in Yuwono, 2001:184). The findings indicate that from the aspect of simplicity, some of the applicants have not been able to understand the information described by the officer even though the immigration officers have given additional assistance by providing a notice board and a complaint room. In term of clarity and certainty, majority of applicants have not obtained clear understanding concerning workflow, requirements, and clarity regarding the service hours for applying a passport. Talking about efficiency, it was found that several service bureaus provided service of passport application and imposed tariffs higher than the official rate set by the government. Relating to justice, in providing service for applying a passport, the immigration office staff prioritized the ill applicants even though several health applicants felt disappointed with policy. In term of certainty of time, the immigration staffs have conducted their duties based on standard operating procedure (SOP) and have fulfilled their obligations in providing passport application service in three days. In fact, in conducting the duties on passport application service, the 1st immigration office officers encountered several constraints in particular low internet signal and lack

of counter services. Consequently, these constraints had a significant impact on the service of passport application in 1st Class Immigration Office of Pontianak.

Keywords : Quality, Service, Passport application.

A. PENDAHULUAN

Imigrasi merupakan salah satu organisasi pemerintah yang ada di Indonesia. Imigrasi adalah kantor tempat orang membuat paspor untuk berpergian ke luar Negeri. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI (Republik Indonesia) di luar negeri menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya. Paspor terdiri atas paspor biasa dan paspor biasa elektronik. Paspor biasa diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk warga negara Indonesia diberikan bagi warga negara Indonesia dalam keadaan tertentu. Jika paspor biasa tidak dapat diberikan dalam keadaan tertentu akan dilakukan dalam rangka pemulangan ke Indonesia pada saat paspor

biasa dicabut oleh Pemerintah Republik Indonesia pada saat yang bersangkutan berada di luar negeri dan dalam rangka pemulangan ke Indonesia karena yang bersangkutan berada di suatu negara secara ilegal tanpa dilengkapi Surat Perjalanan Republik Indonesia.

Masyarakat mengharapkan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, lancar dan cepat serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam hal tersebut, masih ada keluhan dari masyarakat yang tidak memahami tentang prosedur pembuatan paspor. Seperti yang diketahui tentu masyarakat yang membuat paspor tidak semuanya berpendidikan tinggi. Masih ada masyarakat yang tidak sampai berpendidikan tinggi, bahkan ada yang tidak sekolah. Dilihat dari masalah tersebut, tentu hal ini menjadi pemicu masyarakat yang tidak memahami tentang proses pembuatan paspor. Walaupun sudah disediakan di papan informasi, tapi kenyataannya masih ada masyarakat yang malas membaca.

Masalah lain yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak ini, masih ada masyarakat yang tidak memahami

persyaratan pembuatan paspor. Ada masyarakat pemohon yang malas membaca, ada juga yang membaca tapi tidak memahaminya. Padahal sudah disediakan papan informasi dan ada juga ruang pengaduan. Tetapi masih ada kesalahan masyarakat dalam membuat persyaratan untuk pengajuan pembuatan paspor. Selain itu masalah lainnya berkaitan dengan waktu yaitu jam buka yang sudah ditempel di papan pengumuman tidak sesuai dengan jam kerja. Tentu hal demikian menjadi permasalahan yang harus di hadapkan oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak dalam melayani masyarakat pemohon paspor.

Tidak hanya dalam melayani masyarakat pemohon tentang prosedur atau persyaratan pembuatan paspor, masalah lainnya dilihat dari biaya pembuatan paspor. Biaya pembuatan paspor ini sudah ditentukan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yaitu Rp355.000,00. Tentunya pemerintah sudah menetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, serta dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tetapi seperti yang peneliti lihat di Kantor

Imigrasi Kelas I, masih ada masyarakat yang mengurus pembuatan paspor melalui birojasa. Tentu biaya yang diberikan birojasa ini lebih tinggi dari biaya yang sudah ditetapkan.

Dalam pembuatan paspor, tentunya masyarakat ingin pelayanan yang diberikan cepat. Padahal kenyataannya masyarakat pemohon masih harus menunggu satu harian untuk melakukan foto dan wawancara. Tentu hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan. Terkait dengan teori tersebut, masalah yang ditemukan di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak ini adalah masih adanya ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor. Misalnya ada masyarakat yang mengeluh karena pembuatan paspor dilakukan dengan lama. Dalam hal ini tentu masyarakat pemohon tidak sabaran dalam menunggu. Masyarakat mengeluh karena harus menunggu dalam penyelesaian pembuatan paspor.

Masalah yang ditemukan bukan hanya dalam pembuatan paspor biasa atau manual. Sekarang pemerintah sudah melakukan pembuatan paspor secara online atau melalui website. Memang lebih mudah jika membuat paspor secara online sehingga masyarakat pemohon pun tidak perlu datang lagi ke kantor imigrasi untuk antri dan mengurus berkas-berkas. Masyarakat hanya datang untuk

melakukan foto saja. Tetapi seperti yang kita ketahui, pendaftaran melalui website atau online tidak semudah yang diharapkan. Karena pada saat kita mendaftar pembuatan paspor melalui website atau online, sering terjadi gangguan pada jaringan dan biasanya data yang sudah diakses kita dari rumah, sesudah sampai di kantor imigrasi, data tersebut tidak masuk. Hal ini jugalah yang menjadi masalah di kantor imigrasi khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Untuk itu, penulis memandang perlu untuk dilakukan penelitian atas permasalahan ini dimana penulis lebih cenderung untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor manual di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Monir dalam Pasolong (2011:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan dari definisi yang lebih rinci diberikan oleh

Gronroos dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2014:2) sebagaimana dikutip di bawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Gronroos (dalam Waluyo (2007:128) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan yang efektif memerlukan perubahan fokus dari menciptakan produk berkualitas dan daya manfaatnya, menjadi kualitas keseluruhan serta daya manfaat yang meliputi aspek hubungan dengan pengguna jasa (dalam Waluyo (2007:128) menyebutkan bahwa “pelayanan yang baik merupakan bisnis yang menguntungkan (*good service is good business*)”.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2011:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan dalam Pasolong (2011:128), mengatakan bahwa pelayanan publik

adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sama halnya pada pelayanan publik dari kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pontianak dalam memenuhi kepuasan pelanggan atau pemohon paspor, yang dituntut harus memberikan pelayanan yang baik dan ramah pada pemohon paspor.

Menurut Murjatin dalam Yuwono (2001:184) terdapat delapan ukuran kualitas pelayanan dalam pelayanan publik, yaitu:

- a) Kesederhanaan, masyarakat mengharapkan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, lancar dan cepat serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian, hak dan kewajiban bagi yang melayani dan dilayani diatur dengan jelas dan dilaksanakan dengan konsisten.
- c) Keamanan, hasil pelayanan harus dapat memberikan kenyamanan dan kepastian hukum.
- d) Keterbukaan, informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan luas kepada masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e) Efisien, dalam aspek ini persyaratan pelayanan prima dapat lebih disederhanakan, dibatasi pada hal-hal

yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

- f) Ekonomis, biaya pelayanan wajar dengan mempertimbangkan kondisi kemampuan masyarakat.
- g) Keadilan yang merata, perlakuan yang sama terhadap semua peminta layanan,
- h) Kepastian waktu, batas waktu yang dijanjikan untuk setiap layanan dipenuhi.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifiknya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat

penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2011:132), adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Jika dihubungkan dengan administrasi, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dalam Sinambela (2006:6) dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Thoha dalam widodo (2001:124) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan layanan publik. Dengan

revitalitas birokrasi publik (aparatur pemerintah daerah), maka pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dapat diwujudkan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, menurut Denzin dan Lincoln (Moleong, 2007:5), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Adapun tempat penelitian yang diteliti penulis adalah di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Adapun subjek yang dimintai keterangan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Informasi Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak (1 orang)
2. Bagian pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak (1 orang)
3. Masyarakat atau pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak (2 orang).

Adapun alat yang akan dipakai oleh penulis atau peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi dilapangan adalah sebagai berikut: Pedoman Wawancara, Pedoman Observasi / Ceklist, Alat

Dokumentasi. Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data, adapun sumber data dari penelitian ini yaitu wawancara, observasi, studi dokumentasi. Aktivitas data dalam analisis data yaitu redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas sumber data.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan prosedur/tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Dalam hal ini tentu masyarakat atau pemohon berharap dengan adanya kesederhanaan yang ada di kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Di dalam pelayanan pembuatan paspor, tentu masyarakat atau pemohon ingin pelayanan tersebut bisa berjalan dengan mudah dan tentunya tidak berbelit. Sehingga dengan demikian pemohon pun merasa nyaman jika

pelayanan dalam pembuatan paspor tidak ada hambatan.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti melihat bahwa kesederhanaan untuk prosedur pelayanan paspor di kantor imigrasi sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu kantor imigrasi kelas I Pontianak sudah menyediakan ruang informasi atau *customer service*, sehingga jika masyarakat pemohon yang merasa kebingungan dalam persyaratan pembuatan paspor dapat menanyai langsung di ruang informasi yang sudah disediakan di kantor imigrasi kelas I Pontianak. Akan tetapi kenyataan yang menjadi masalah adalah banyaknya masyarakat yang mengeluh karena merasa kebingungan dengan persyaratan pembuatan paspor. Seperti yang diketahui yang membuat paspor ini, ada yang digunakan untuk berkunjung ke luar negeri dan ada juga karena hal pekerjaan misalnya yang menjadi Tenaga Kerja Wanita. Pemohon yang membuat paspor ada yang pendidikannya sarjana dan ada juga yang tamatan SD (Sekolah Dasar). Jadi tidak heran jika ada masyarakat yang kebingungan dalam pembuatan paspor bahkan ada juga yang tidak mengerti.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Dalam kejelasan dan kepastian, hak dan kewajiban bagi yang melayani dan

dilayani diatur dengan jelas dan dilaksanakan dengan konsisten. Dalam pelayanan pembuatan paspor, masyarakat juga mengharapkan adanya kejelasan dan kepastian. Adapun kejelasan dan kepastian tersebut misalnya seperti syarat dalam membuat paspor tentu harus benar-benar jelas, agar masyarakat pemohon paspor tidak bolak balik hanya untuk mengurus persyaratan yang dibutuhkan. Selain syarat yang jelas dan pasti, waktu buka jam pelayanan juga harus jelas dan pasti. Karena terkadang jam buka tidak sesuai dengan jam kerja. Misalnya buka pelayanan pukul 08.00 tetapi petugas baru melaksanakan tugas pukul 08.20. Dalam hal ini, masyarakat pemohon mengharapkan kejelasan dan kepastian waktu yang sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Forsakim dan Petugas Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak bahwa, mereka sudah jelas dan pasti dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang ada. Namun terkadang ada masyarakat yang tidak memahaminya. Misalnya pihak keimigrasian sudah menyediakan banner atau papan informasi terkait dengan persyaratan pengajuan paspor, *customer service* atau ruang informasi, namun masyarakat pemohon tidak dapat menggunakan alat yang ada.

Nyatanya masyarakat terkadang jika ingin mengajukan paspor, biasanya hanya tahu dari orang yang pernah membuat paspor tanpa harus datang dan melihat langsung apa-apa saja persyaratannya. Namun menyediakan papan informasi atau ruang informasi saja tidak cukup untuk membuat masyarakat paham. Karena membaca saja belum membuat masyarakat paham, ruang informasi memang sudah tersedia, jadi masyarakat bisa menanyai langsung jika mereka masih belum mengerti dengan apa yang mereka lihat di banner atau papan informasi.

3. Ekonomis/Tarif Pelayanan

Bebicara tentang biaya/tarif, dalam membuat paspor sudah diatur biayanya oleh peraturan perundang-undangan dan pihak kantor imigrasi mengikuti sesuai dengan yang telah ditetapkan. Namun dalam hal ini, ada yang namanya birojasa. Tentu jika kita membuat paspor menggunakan birojasa, biaya yang diberikan tentu tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Biaya yang diberikan pastinya lebih mahal dari biaya yang sebenarnya atau biaya yang telah ditetapkan. Tergantung dari masyarakat lagi, mau membuat paspor sendiri atau melalui birojasa.

Berdasarkan hasil wawancara, biaya pembuatan paspor tidak dibuat oleh pihak imigrasi, tetapi sudah ditetapkan sesuai

peraturan perundang-undangan, tidak lebih dan tidak kurang. Kalaupun ada biaya yang berbeda dengan ketentuan peraturan pemerintah, tentu itu karena adanya birojasa. Seperti yang kita ketahui, birojasa adalah usaha menjual barang atau jasa yang dilakukan oleh perorangan, sekelompok orang atau organisasi kepada konsumen dengan tujuan utamanya adalah memperoleh keuntungan atau laba. Itu berarti birojasa ini akan memberikan tarif atau biaya pembuatan paspor sesuai dengan nilai jasa mereka. Tentu ini akan membuat masyarakat yang membuat paspor rugi sendiri dan birojasa yang terkait mendapat keuntungan. Maka dari itu, lebih baik masyarakat membuat paspor sendiri tanpa menggunakan birojasa.

Peneliti melihat bahwa banyak sekali masyarakat yang masih menggunakan birojasa, karena dalam keadaan mendesak atau karena kesibukan dari masyarakat yang ingin membuat paspor bahkan ada juga yang malas mengantri. Dilihat dari biaya, masyarakat tidak mengeluhkan dengan hal tersebut. Karena mereka juga tidak bisa mengeluh dengan biaya yang sudah ditetapkan pemerintah. Terkecuali jika biaya tersebut di buat sendiri, tentu mereka akan mengeluh.

4. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Keadilan yang merata, artinya jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Adapun kata lain dari hal tersebut adalah perlakuan yang sama terhadap semua peminta layanan. Tentu masyarakat menginginkan perlakuan yang adil dan merata tanpa adanya diskriminasi. Namun terkadang sering kita jumpai, dalam memberi pelayanan tidak ada yang memberikan keadilan yang merata. Tetapi tidak semua instansi, ada juga instansi yang sudah membuat komitmen atau memutuskan bahwa tugas mereka memberikan pelayanan yang adil dan merata tanpa ada yang membedakan.

Dari hasil wawancara, bahwa pihak imigrasi sudah memberikan pelayanan yang adil dan merata. Dan mereka juga tidak membedakan, baik itu orang tua, anak muda, perempuan, laki, atau warna jenis kulitnya. Tentu mereka memberikan pelayanan yang adil dan sama. Hanya saja persepsi masyarakat berbeda dengan mereka. Sehingga masyarakat menganggap bahwa petugas imigrasi tidak adil. Namun masih ada masyarakat yang mengeluh karena dalam penyerahan berkas atau kelengkapan, tidak memakai nomor antrian. Tetapi dilihat dari tempat duduk atau deretan tempat duduk.

Di tempat duduk itupun tidak menggunakan nomor bangku, hanya dilihat siapa yang duduk di depan, orang itulah yang maju duluan untuk menyerahkan berkas atau kelengkapan, baru setelah itu disusul dengan pemohon yang berikutnya.

Terkadang ada orang yang datang duluan, tetapi pada saat orang itu berdiri untuk menerima telepon atau ingin ke kamar mandi, dan ada orang yang datang lagi, tentu orang itu akan mengambil tempat yang dimana orang itu bisa maju duluan tanpa harus lama mengantri dan tentunya tempat duduk yang didepan yang lagi kosong pasti langsung diisi. Padahal sudah ada yang menempati, hanya saja orang itu tidak tahu kalau bangku itu sudah ada yang menempati. Hal inilah terkadang membuat pemohon marah dengan pihak pemohon lainnya. Karena menganggap menyerobot tempatnya, padahal baru-baru datang tetapi mengambil tempat yang sudah lama datang.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini, petugas atau pemberi layanan harus memberikan batas waktu yang dijanjikan untuk setiap layanan dipenuhi. Selain itu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam

kurun waktu yang ditentukan. Pada dasarnya paspor bisa di ambil 3 (tiga) hari setelah pembayaran, bukan 3 (tiga) hari setelah foto. Karena persepsi masyarakat yang kurang mengerti dengan sistem yang sudah ditentukan. Jadi masyarakat mengeluh dan menganggap pelayanan yang pihak imigrasi berikan lama.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat peneliti lihat bahwa pemohon pembuatan paspor tidak ada masalah dalam penyelesaian pembuatan paspor karena sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan yaitu 3 (tiga) hari setelah pembayaran. Yang menjadi keluhan masyarakat pemohon hanya saja pada saat ingin melakukan foto dan wawancara karena masyarakat pemohon harus mengantri dan menunggu lama. Dan tentunya dengan suasana yang ramai. Yang namanya menunggu, tentu membuat seseorang bosan apalagi jika harus menunggunya sampai berjam-jam. Seperti yang peneliti lakukan, peneliti melihat ada pemohon yang sampai tertidur, ada juga pemohon yang terlihat lemas dan letih. Pada saat datang pagi-pagi, masyarakat pemohon tentu terlihat segar, tetapi sampai siang hari masyarakat pemohon terlihat tidak senang karena mungkin merasa bosan dan ada juga yang mengantuk. Apalagi pada saat jam makan siang atau jam istirahat petugas, masyarakat pemohon yang rumahnya jauh tidak bisa pulang

kerumah dan terpaksa harus menunggu sampai jam pelayanan buka kembali.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak yang dapat dilihat melalui teori Menurut Murjatin dalam Yuwono (2001:184), yaitu: Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ekonomi, keadilan yang merata, kepastian waktu. Berdasarkan berbagai data dan analisis yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat dipaparkan antara lain:

1. Kesederhanaan, petugas atau pihak imigrasi sudah memberikan proses pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP yang ada, pihak imigrasi juga sudah menyediakan papan informasi, ruang pengaduan, atau *customer service*. Tetapi masih ada masyarakat yang belum mengerti atau malas membaca.
2. Kejelasan dan Kepastian pelayanan, pihak imigrasi sudah memberikan kejelasan persyaratan dan kepastian waktu dengan jelas. Karena pihak imigrasi juga sudah menyediakan banner atau papan informasi yang terkait dengan persyaratan pengajuan

paspor. Namun masih ada masyarakat yang mengeluh dengan waktu buka jam pelayanan. Karena terkadang jam buka tidak sesuai dengan jam kerjapelayanan.

3. Ekonomis Pelayanan, biaya pembuatan paspor sudah sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah yang berdasarkan UUD tahun 2014. Walaupun demikian, dalam pembuatan paspor ini ada yang menggunakan biro jasa. Tentu masyarakat yang menggunakan biro jasa, biayanya akan lebih tinggi dari biaya yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut pihak imigrasi, masyarakat yang memohon pengajuan paspor lebih baik datang sendiri dan jangan menggunakan perantara karena akan rugi sendiri.
4. Keadilan yang merata dalam pelayanan, pihak imigrasi sudah memberikan pelayanan yang adil tanpa ada diskriminasi kecuali pada orang yang sakit. Di kantor imigrasi ini tidak memberikan nomor antrian untuk penyerahan berkas, nomor antrian diberikan pada saat ingin melakukan foto dan wawancara saja. Sehingga siapa yang datang dulu, dialah yang maju dulu untuk penyerahan berkas.
5. Kepastian waktu pelayanan, waktu penyelesaiannya dalam pembuatan paspor yang diberikan pihak imigrasi sudah sesuai dengan SOP yang ada yaitu 3

hari setelah pembayaran. Hanya saja terkadang pihak imigrasi mendapat kendala dalam penyelesaian, sehingga waktu penyelesaian tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

F. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Ada baiknya pihak imigrasi melakukan sosialisasi di setiap kecamatan atau tempat-tempat lainnya. Agar masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan paspor pun tidak akan kebingungan lagi. Dalam sosialisasi pun, masyarakat dapat sambil mencatat tentang apa-apa yang harus dilengkapi dan bagaimana alur kerjanya yang harus dimulai darimana sampai pada akhirnya melakukan foto dan wawancara.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Untuk kepastian waktu pelayanan, pihak imigrasi seharusnya bekerja sesuai dengan jam waktu pelayanan yang sudah disesuaikan di Kantor Imigrasi.

3. Ekonomis Pelayanan

Sebaiknya, masyarakat kalau bisa mengurus paspor sendiri tanpa melalui birojasa supaya mereka tidak merasa

rug. Pihak imigrasi pun sebenarnya tidak menginginkan adanya birojasa, tetapi karena birojasa ini legal dan ada kantornya sendiri jadi pihak imigrasi tidak bisa berbuat apa-apa. Kecuali calo atau yang tidak ada kantornya, tentu pihak imigrasi harus bertindak.

4. Keadilan yang merata dalam pelayanan

Sebaiknya pihak imigrasi menyediakan nomor antrian untuk penyerahan berkas agar tidak ada masyarakat lainnya yang asal menyerobot tempat yang duluan datang.

5. Kepastian Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian yang diberikan petugas imigrasi sudah sesuai dengan SOP yaitu 3 (tiga) hari setelah pembayaran. Jika ada kendala dalam penyelesaian misalnya pada sistem, sebaiknya pihak imigrasi memberitahu dan menjelaskan bahwa paspor tidak bisa dikeluarkan dengan cepat karena ada gangguan pada sistem.

G. KETERBATASAN PENELITIAN

1. Peneliti masih merasa kurang terampil dalam merangkai kalimat sehingga peneliti mengalami kesulitan menuangkan pemikiran-pemikiran kedalam bentuk tulisan. Selain itu kurangnya pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah,

kelemahan tersebut khususnya pada saat wawancara.

2. Peneliti merasa kesulitan saat melakukan wawancara terhadap pemohon karena sebidang ada yang tidak ingin diwawancara sebab merasa lelah mengantri untuk foto dan wawancara.

H. REFERENSI

Buku :

- Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Djam'an Satori & Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Ismail & dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta : Prenhallindo
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi I, Yogyakarta : Buku UPP AMP YKPN
- Moleong, J Lexy. 2007. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moh, Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : ALFABETA
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- , 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung : Mandar Maju
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Insan Cendekia
- Yuwono, Teguh. 2001. *Manajemen Otonomi Daerah: Membangun Daerah berdasar Paradigma Baru*. Semarang : Diponegoro University
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) Tahun 1998
- Undang-Undang nomor 12 tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia
- Imigrasi pontianak.net/index.php

Skripsi :

Rahayu, Warsono, Yuniningsih. 2012. Pdf. ***Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang.*** Universitas Diponegoro. Semarang

Rina Pahlawati. 2015. Pdf. ***Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.*** Universitas Riau. Riau

Lain-lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995

Lembaga Administrasi Negara (LAN) Tahun 1998

Undang-Undang nomor 12 tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia

Imigrasipontianak.net/index.php



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

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

Nama Lengkap : Maharani Rahim
NIM / Periode lulus : E01112032 / III
Tanggal Lulus : 10 April 2017
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Maharani.284@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (*) pada Program Studi IAN Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor
Imigrasi kelas I Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

☐ Secara *fulltex*

☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal

Dr. Rendi M. AB
NIP. 1972-09-05-2012-1003



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 22 Mei 2017

Ath
Maharani Rahim
NIM. E01112032

Catatan :

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)