

# PELAYANAN PRIMA IZIN KUNJUNGAN BAGI WARGA NEGARA ASING DI KANTOR KELAS II IMIGRASI KOTA SINGKAWANG

Oleh:  
**DENI HENDRO PRASETYO<sup>1</sup>**  
NIM. E21111061

Dr. Yulius Yohanes, M.Si<sup>2</sup>, Dra. Rupita, M.Kes<sup>2</sup>

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administras Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

*Email: [denyprastana@gmail.com](mailto:denyprastana@gmail.com)*

## Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah karena penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi kelas II Kota Singkawang dalam memberikan pelayanan kepada warga negara asing yang datang berkunjung dalam tujuan wisata maupun kerja. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelayanan prima izin kunjungan bagi warga negara asing di kantor imigrasi kota singkawang”. Hasil penelitian yang penulis peroleh dilapangan diketahui bahwa Para pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang senantiasa memberikan perhatian yang optimal kepada WNA. Hal ini terlihat dari pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang yang menunjukkan kepeduliannya terhadap kebutuhan dan keinginan WNA dengan menyapa mereka dengan hangat dan menanyakan keperluan mereka, serta memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Kepedulian pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang dengan kebutuhan dan keinginan WNA juga cukup baik. Hal ini tercermin dari komitmen merka memberikan pelayanan yang ramah terhadap seluruh pengunjung sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mereka juga memberikan prosedur pelayanan yang transparan tanpa ada diskriminasi terhadap WNA. Pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang juga menunjukkan respon yang positif dalam menerima kritik dan saran dari WNA. Mereka senantiasa mendengarkan saran dan kritik dari WNA dengan sabar dan seksama. Saran yang dapat dijadikan pertimbangan yaitu diharapkan Kantor Imigrasi Kota Singkawang dapat meningkatkan pelayanan terhadap kunjungan warga negara asing. Hal ini diantaranya dapat ditingkatkan dengan memberikan respon yang cepat terhadap kritik dan masukan yang diberikan oleh WNA. Para pegawai diharapkan juga dapat terus meningkatkan kompetensinya, sehingga pelayanan keimigrasian kepada WNA akan terus meningkat kualitasnya.

Kata-kata Kunci : Pelayanan, Izin Kunjungan, Kantor Imigrasi Kelas II Kota Singkawang

## EXCELLENCE THE SERVICE OF VISITING PERMIT FOR FOREIGN CITIZENS IN IMMIGRATION OFFICE CLASS II CITY OF SINGKAWANG

By:  
**DENI HENDRO PRASETYO<sup>1</sup>**  
NIM. E21111061

Dr. Yulius Yohanes, M.Si<sup>2</sup>, Dra. Rupita, M.Kes<sup>2</sup>

1. Student Program Study of Public Administration of Social and Political Sciences of Tanjungpura University.
2. College Teacher Program Study of Public Administration of Social and Political Sciences of Tanjungpura University.

Email: [denyprastana@gmail.com](mailto:denyprastana@gmail.com)

### Abstract

The purpose of this study is the writer wanted to know how the quality of services provided by the second class immigration office of Singkawang City in providing services for foreign citizens who come to visit in vacation purpose and work purpose. As for the formulation of the problem in this study is "How well the service of Visit's permit for foreign citizens at the immigration's office of Singkawang City". The results of this research that the authors obtained in the field known that the employees at the Office of Immigration in Singkawang always give optimal attention to foreigners. This result obtained from the employees of the Singkawang City Immigration Office who show their concern for the needs and wishes of foreigners by greeting them warmly and asking for their needs, as well as providing services according to standard of procedures. The concern of Employees of Immigration Office of Singkawang City with the needs and wishes of foreigners is also quite good. This is reflected in their commitment to provide friendly service to all visitors in accordance to standard procedures. They also provide transparent service procedures without discrimination against foreigners. Singkawang City's Immigration Office also showed a positive response in receiving criticism and advice from foreigners. They always listen to the advice and criticism of the foreigners patiently and thoroughly. Suggestion that can be taken into consideration that is expected Immigration Office of Singkawang City can improve their service for foreign citizen who visit the city. One of the improvements can be enhanced by providing a rapid response to criticism and input given by foreigners. Employees are also expected to improve their competence, so that immigration services for foreigners will continue to increase in quality.

*Keywords : Service, Visit permission, Immigration office.*

### A. PENDAHULUAN

Dengan adanya perkembangan dan globalisasi yang ada di Dunia, maka pemerintah di Indonesia menerapkan kebijaksanaan baru dalam rangka masuknya orang asing, antara lain pemerintah hanya dimungkinkan sesuai dengan kebutuhan dan memberikan

manfaat bagi pembangunan Pemerintah Republik Indonesia. Hal ini digalakkan dalam rangka pembangunan nasional di segala bidang baik industri, perdagangan, juga pariwisata sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan devisa negara. Sehingga pemerintah Indonesia telah memberikan berbagai kemudahan bagi negara asing yang ingin bergabung

ataupun untuk menginvestasikan modalnya di Indonesia.

Dalam menghadapi lalu lintas orang asing setiap negara dimanapun letaknya, demi menjaga keutuhan dan keamanannya, mengadakan pengawasan terhadap orang asing dengan mengeluarkan ketentuan-ketentuan yang mengatur keluar masuknya orang asing ke negara tersebut atau yang mengatur orang asing yang hendaknya bertempat tinggal di negara tersebut. Dengan perkembangan tersebut maka di Indonesia yang terlihat keberhasilan pemanfaatan hukum dibidang ke-imigrasian, seperti penyederhanaan prosedur bagi warga Negara Indonesia yang akan bepergian ke luar Negeri yaitu tidak memerlukan Ijin Berangkat (*Exit Permit*) yang sebelumnya dilaksanakan, dan salah satu langkah inovatif yang cukup berani adalah pemberian fasilitas Bebas Visa Kunjungan Singkat (BVKS) bagi Warga Negara Asing (WNA) dari beberapa negara di dunia yaitu dibebaskan dari kewajiban memiliki Visa untuk memasuki wilayah Negara Republik Indonesia dan yang sangat mendasar adalah ditetapkan Undang Undang No.9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian selanjutnya disebut dengan Undang-

undang No.9 Tahun 1992 sebagai dasar yang kokoh dalam melaksanakan tugas keimigrasian.

Melalui Undang - Undang No.9 Tahun 1992, pemerintah membuktikan kepada dunia luar bahwa pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia di Indonesia betul-betul dihargai dan dihormati. Sehingga bagi mereka yang berlalu lintas antara negara dan orang asing yang berada di Indonesia merasa terlindungi, aman dan tentram. Oleh karena itu sesuai dengan arah pembangunan, Direktorat Jendral Imigrasi harus meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatnya, agar dapat mengantisipasi segala jenis tantangan, ancaman, hambatan dan gangguan yang timbul dari lalu lintas orang asing antar negara dan keberadaan orang asing di Indonesia. Dapat dipastikan dengan diberikan fasilitas Bebas Visa Kunjungan Singkat (BVKS) bagi orang asing, perolehan devisa dari sektor pariwisata akan meningkat.

Kota Singkawang merupakan daerah otonom yang terbentuk pada tahun 2001 dengan dasar hukum Undang-Undang RI, Nomor 12, Tahun 2001. Kota Singkawang yang merupakan Kotayang

terletak dijalur perlintasan laut internasional yaitu laut Cina serta dekat dengan perbatasan negara Malaysia, dengan kondisi geografisnya yang demikian merupakan jalan silang bagi jalur perlintasan pelayaran dan perdagangan Internasional baik perdagangan yang legal maupun ilegal.

Hal inilah yang perlu dipikirkan secara serius sehingga tidak sampai menimbulkan dampak yang negatif sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Singkawang Kalimantan Barat memperketat pemantauan dan pendataan warga negara asing (WNA) yang berada di kota itu sesuai Surat Edaran Dirjen Imigrasi hal ini dilakukan karena di Kota Singkawang selain tenaga kerja asing juga melakukan pemantauan terhadap eks WNI yang saat ini menjadi WNA namun masih sering melakukan kunjungan ke Singkawang, dikatakan Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (Wasdakim) Kantor Imigrasi Kelas II Singkawang, Jose Rizal di Singkawang, bahwa sampai saat ini cukup banyak tenaga kerja asing yang berada di Singkawang, baik yang menetap maupun yang bekerja dengan sistem kontrak juga, menjelaskan sejauh ini cukup banyak WNI yang berasal dari Singkawang yang menikah dengan WNA dan ada juga yang

bekerja di sana. Namun, karena masih ada keluarga mereka yang ada di Singkawang, sewaktu-waktu mereka berkunjung kembali ke Singkawang.

Masih lemahnya pengawasan dan penertiban administrasi terhadap mobilitas Warga Negara Asing yang dilakukan oleh pihak kepolisian, sehingga menimbulkan kerawanan sosial dan gangguan keamanan dan ketertiban. Dimana seharusnya ada komunikasi yang berbentuk pelaporan daftar keluar masuk Warga Negara Asing dari petugas perbatasan dengan semua sektor diwilayah Provinsi Kalimantan Barat khususnya di Kota Singkawang. Dari permasalahan di atas maka penulis ingin meneliti tentang Pelayanan Prima Pengurusan Izin Kunjungan bagi warga negara Asing di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Singkawang.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan**

Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009: hlm 2) tentang manajemen pelayanan mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak

kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Menurut Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh (2006: hlm16) mendefinisikan pe-layanan sebagai berikut: *“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may not be tied to physical product.”* “(pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan). Maka suatu pelayanan adalah merupakan suatu kegiatan atau perilaku organisasi oleh seseorang / lembaga terhadap orang lain yang dapat dirasakan dan tidak akan menjadi suatu hasil / miliknya.

### **Pelayanan Publik**

Ndraha (2000), sering menggunakan pelayanan publik untuk menjelaskan salah satu dari tugas utama pemerintah sebagai pelayanan rakyat, yang bersifat monopolistik, tidak dapat diprivatisasikan

kepada lembaga swasta. Layanan publik disamakan dengan pelayanan biro-krasi; sedangkan layanan itu sendiri dimaknai sebagai produk dan sebagai cara atau alat yang digunakan untuk mendistribusikan produknya.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ( $E_p = Expectation$ ) dan pelayanan yang dirasakan ( $P_p = Perception$ ) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

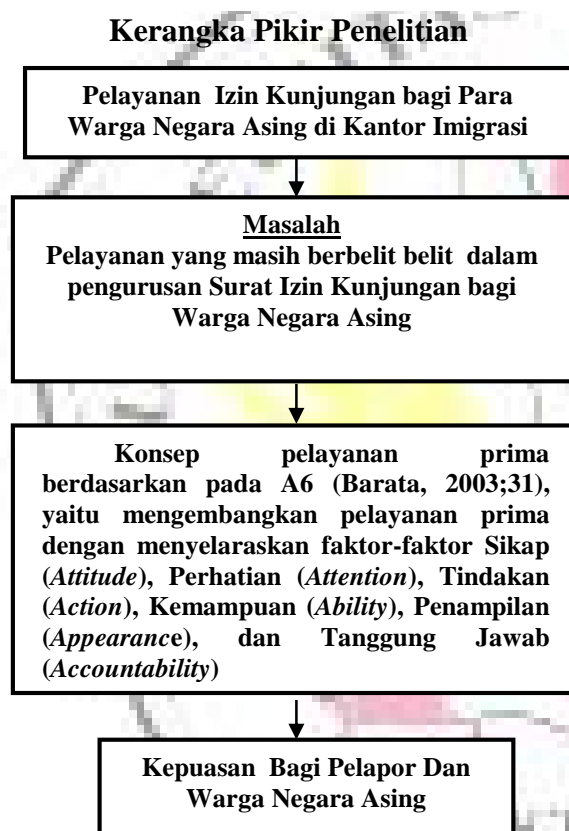
### **Pelayanan Prima**

Keberhasilan dalam mengem-bangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pen-dekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6 (Barata, 2003:31), yaitu mengembangkan



pelayanan prima dengan menye-laraskan factor-faktor Sikap (*Attitude*) Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*) Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

### C. KERANGKA PIKIR



### D. METODOLOGI PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif sesuai

dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan rumusan masalah. “Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat”. Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, deskriptif ini dilakukan untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan yakni untuk mengetahui Pelayanan Prima Pengurusan Izin Kunjungan bagi warga negara Asing di Kantor Imigrasi Kelas II Kota di Singkawang. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Singkawang. subjeknya adalah orang-orang yang pegawai Imigrasi yang memberikan pelayanan. Adapun obyektif dalam penelitian ini adalah para Warga Negara Asing yang mengurus izin kunjungan di kantor Imigrasi Kelas II Kota Singkawang. Subjek penelitian adalah orang yang akan bisa diminta informasi atau orang yang menjadi sumber informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi.

## E. PEMBAHASAN

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas II Kotadi Singkawang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan prima kunjungan warga negara asing di Kantor Imigrasi Kota Singkawang. Pelayanan prima tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **Sikap (*Attitude*) Pegawai terhadap WNA**

Konsep pelayanan prima diantaranya tercermin dari aspek sikap (*attitude*), yakni perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikiran positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Mengenai perkembangan WNA setiap tahunnya, yang masuk ke daerah wilayah kerja kantor Imigrasi kelas II Kota Singkawang yang mencakup kota Singkawang dan Kota Bengkayang. Kepala

Seksi Wasdakim Kota Singkawang mengemukakan sebagai berikut: "*Perkembangan cukup lumayan meningkat setiap tahunnya, dikarenakan banyak faktor yang berpengaruh besar bagi WNA untuk datang atau berkunjung kewilayah kerja kita*" (Wawancara dengan Kepala Seksi Wasdakim kantor Imigrasi kelas II Kota Singkawang ).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Kota Singkawang senantiasa ramah dan menghargai keberadaan WNA yang berkunjung untuk mengurus dokumentasi keimigrasian. Karena itu, mereka berharap makin banyak Warga Negara Asing yang berkunjung ke Singkawang.

### **Perhatian (*Attention*) Pegawai terhadap WNA**

Konsep pelayanan prima juga tercermin dari aspek perhatian, yakni kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Terkait

dengan sejauhmana pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang menunjukkan kepedulian-nya dengan kebutuhan dan keinginan WNA, seorang pegawai bagian FORSAKIM yang mengurus pembuatan Izin kunjungan, KITAS, KITAP dll, mengemukakan sebagai berikut: *"Ya saya rasa itu sudah tercermin dari inisiatif kami untuk menyapa mereka dengan hangat dan menanyakan keperluannya apa, lalu kami berikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Selain itu, kami juga tanggap dengan kebutuhan mereka, misal ketika menanyakan fasilitas toilet ya kami berikan petunjuk...ya terlihat simpel, tapi dari hal-hal sederhana ini mereka jadi merasa dihargai keberadaannya. Jika ada kendala bahasa maka kami berupaya meminta tolong rekan kerja yang fasih berbahasa asing atau ya gimana caranya ya...kan prosedur yang terpampang juga ada yang berbahasa asing, jadi tinggal ditunjukkan saja...kadang juga sedikit pake siasat bahasa isyarat, yang terpenting saling mengerti"* (Wawancara dengan seorang pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Singkawang)

Wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang menunjukkan kepeduliannya terhadap kebutuhan dan keinginan WNA dengan menyapa mereka dengan hangat dan

menanyakan keperluan mereka, serta memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Mereka juga tanggap dengan kebutuhan mereka, misalnya berupaya meminta tolong rekan kerja yang fasih berbahasa asing ketika menghadapi WNA.

### **Tindakan (Action) Pegawai terhadap WNA**

Konsep pelayanan prima juga tercermin dari aspek tindakan (*action*), yakni berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP. Terkait dengan hal tersebut, seorang Warga Negara Asing mengemukakan sebagai berikut: *"Ketika saya datang ke sini maka saya ditanya keperluannya apa, lalu ditunjukkan bahwa saya harus ke loket ini, kemudian pegawai melayani sesuai prosedur yang terpampang. Jadi saya tinggal ikuti saja seperti memenuhi pemberkasan yang diminta dan membayar biaya administrasinya"* (Wawancara dengan



Warga Negara Asing didampingi juru bicara).

### **Kemampuan (*Ability*) Pegawai terhadap WNA**

Konsep pelayanan prima juga tercermin dari aspek kemampuan (*ability*), yakni pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau instansi. Terkait dengan kemampuan pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang dalam bidang kerja yang ditekuni, Kepala Imigrasi Kelas II Kota Singkawang menuturkan sebagai berikut: "*Kemampuan pegawai kami sudah cukup memadai karena mereka ditempatkan sesuai kapasitas dan latar pendidikan yang mendukung. Selain itu, banyak pegawai yang telah berpengalaman dalam memberikan pelayanan keimigrasian kepada WNA*" (Wawancara dengan Kepala Imigrasi Kelas II Kota Singkawang).

### **Penampilan (*Appearance*) Pegawai terhadap WNA**

Konsep pelayanan prima juga tercermin dari aspek penampilan (*appearance*), yakni penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Terkait dengan penampilan fisik pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang, Kepala Imigrasi Kelas II Kota Singkawang menuturkan sebagai berikut: "*Penampilan fisik yang jelas senantiasa rapi dan bersih dan mereka memakai seragam sesuai aturan. Hal ini dilakukan untuk menampilkan citra yang positif bagi instansi kami*" (Wawancara dengan Kepala Imigrasi Kota Singkawang).

### **Tanggung Jawab (*Accountability*) Pegawai terhadap WNA**

Konsep pelayanan prima juga tercermin dari aspek tanggung-jawab (*accountability*), yakni suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Terkait dengan tanggung-jawab pegawai untuk mencapai kepuasan WNA yang berkunjung, Kepala Imigrasi Kelas II Kota

Singkawang menuturkan sebagai berikut: *"Dari segi tanggung-jawab saya nilai sudah baik, terlihat dari keseriusan pegawai dalam menjalankan tupoksinya masing-masing. Karena itu saya rasa WNA yang ke sini merasa senang dan cukup puas dengan pelayanan kami"* (Wawancara dengan Kepala Imigrasi Kota Singkawang).

## F. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kunjungan Warga Negara Asing di Kantor Imigrasi Kota Singkawang cukup optimal. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Para pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang senantiasa menunjukkan sikap yang positif dalam melayani WNA. Hal ini tercermin dari ketulusan dan keikhlasan pegawai untuk melayani WNA dengan sopan dan adil terhadap seluruh WNA. Mereka juga bekerja berdasarkan kode etik pegawai seperti berpenampilan rapi, tidak merokok di lingkungan kantor khususnya pada saat melayani tamu dan juga tidak menerima maupun memainkan HP saat melayani masyarakat. Hal ini membuat WNA merasa nyaman dalam mengurus

berbagai dokumen keimigrasian. Selain memiliki kompetensi yang memadai, pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang juga mampu berfikir rasional khususnya ketika menghadapi sejumlah persoalan terkait pekerjaan. Mereka juga mampu mengambil keputusan secara bijaksana dan gesit dalam bekerja.

2. Para pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang senantiasa memberikan perhatian yang optimal kepada WNA. Hal ini terlihat dari pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang yang menunjukkan kepeduliannya terhadap kebutuhan dan keinginan WNA dengan menyapa mereka dengan hangat dan menanyakan keperluan mereka, serta memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Kepedulian pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang dengan kebutuhan dan keinginan WNA juga cukup baik. Hal ini tercermin dari komitmen mereka memberikan pelayanan yang ramah terhadap seluruh pengunjung sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mereka juga memberikan prosedur pelayanan yang transparan tanpa ada diskriminasi terhadap WNA. Pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang juga menunjukkan respon

yang positif dalam menerima kritik dan saran dari WNA. Mereka senantiasa mendengarkan saran dan kritik dari WNA dengan sabar dan seksama. Mereka juga akan segera menindaklanjuti kritik dan saran tersebut jika memang dapat dilakukan.

3. Para pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang senantiasa menunjukkan tindakan yang optimal dalam memberikan pelayanan ke-imigrasian kepada WNA. Hal ini terlihat dari pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang senantiasa memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan persyaratan administrasi sesuai jenis pelayanan ke-imigrasian yang diminta.
4. Para pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan prima kepada WNA yang akan mengurus dokumen keimigrasian. Kemampuan pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang cukup memadai karena mereka ditempatkan sesuai kapasitas dan latar pendidikan yang mendukung. Selain itu, banyak pegawai yang telah berpengalaman dalam memberikan pelayanan keimigrasian kepada WNA, sehingga mereka sudah menguasai tugasnya. Pegawai Kantor

Imigrasi Kota Singkawang juga mampu melaksanakan komunikasi yang efektif dengan WNA karena mayoritas pengunjung juga berasal dari negara tetangga, sehingga mereka juga tahu bahasa Indonesia. Selain itu, beberapa orang pegawai juga mampu berbahasa Inggris, sehingga dapat melayani WNA dengan baik. Motivasi kerja pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang cukup baik. Hal ini tercermin dari komitmen pegawai dalam menjalankan tupoksinya. Kemampuan pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang dalam mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar instansi juga sudah cukup memadai. Hal ini tercermin dari dedikasi mereka terhadap tugas yang diemban serta sikap positif seperti kesopanan dan ketulusan mereka dalam mengemban tugas sekaligus sebagai bagian dari membangun hubungan yang baik dengan berbagai pihak.

5. Penampilan fisik maupun non fisik pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang juga cukup optimal, sehingga mereka mampu tampil percaya diri dan mencerminkan kredibilitas yang memadai. Penampilan

fisik pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang senantiasa rapi, sopan dan bersih serta berseragam. Hal ini dilakukan untuk menampilkan citra yang positif bagi Kantor Imigrasi Kota Singkawang.

6. Tanggung-jawab pegawai di Kantor Imigrasi Kota Singkawang juga cukup tinggi. Pegawai Kantor Imigrasi Kota Singkawang memiliki tanggung-jawab yang cukup tinggi terhadap tupoksinya, sehingga para WNA cukup puas dengan pelayanan keimigrasian yang mereka berikan.

## G. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penyusun mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kota Singkawang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap kunjungan Warga Negara Asing. Hal ini diantaranya dapat ditingkatkan dengan memberikan respon yang cepat terhadap kritik dan masukan yang diberikan oleh WNA. Para pegawai diharapkan juga dapat terus meningkatkan kompetensinya, sehingga

pelayanan ke-imigrasia kepada WNA akan terus dapat meningkatkan kualitasnya.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian tentang topik ini diharapkan agar mereka dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan metode yang berbeda, yakni penelitian kuantitatif maupun penelitian gabungan antara kuantitatif dengan kualitatif. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian sejenis pada kantor imigrasi lainnya sebagai bahan perbandingan.

## H. REFERENSI

Ancok, Djamaluddin, dan Singarimbun, 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES Jakarta.

Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Barata, Atep. D., 2001. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Dekker, A. Steven, 2001. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).

Engel, James, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. Mc-Graw Hill Companies Inc., USA.

- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos, Michael, 1990. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.
- Heskett, Robert, 1990. *Service Profit Chain Model*. Prentice Hall, California Press.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Norman, Davis, 1992. *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.
- Oemi, 1995. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Peter, J.H., 2003. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta.
- Purwoko, Bambang, A., 2000. *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Syamsuddin, 1999. *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Tirtomulyo, Abadi, 1999. *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Zeithaml, Bitner, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies, Inc. USA.





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 : Dani Hendro Prasetyo  
 NIM / Periode lulus : E21111061  
 Tanggal Lulus : 25 Januari 2017  
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 E-mail address/ HP : denyprostara@gmail.com / 087707725551

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

Pelayanan Prima 12in Kunjungan Bagi Warga Negara Ating Di Kantor Imigrasi kelas II kota Singkawang

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 *fulltext*  
 *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.



Mengesahkan/disetujui  
 Pengelola Jurnal  
Dr. Pardi, M. AB.  
 NIP. 197209052002121003

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal : 31 Juli 2017  
Dani Hendro Prasetyo  
 NIM. E21111061

Catatan :  
 \*tuliskan 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)