

PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
(Studi Kasus Kualitas Pelayanan Sistim *One Stop Service*
di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya)

Rosmawiah

Fakultas Hukum

Universitas PGRI Palangka Raya

Email : Rosmawiah@Gmail.com

Abstract

This research describes about the service quality in passport at Immigration Office Class I Palangka Raya. While the background of this research is not only Immigration Office as the place to serve public in passport, but also the persistence of public complaints related to the passport. This research is based on the interviews and observations as initial data of the writer who found that there are indications of problems such social inequalities associated kinship/relationship, diverse completion time of passport, and existing facilities at the Immigration Office Palangka Raya Class I still yet support in the continuity of passport service. The purpose of this research was to determine the analysis of service quality in passport at the Immigration Office Class I Palangka Raya. The writer used the theory of Agus Dwiyanto which consists of 5 dimensions namely, dimension of officer attitudes, procedures, time, facilities and service charges. The method used is descriptive analysis with data collection through library research and field studies (observations and interviews). Therefore, the conclusion of this research is service quality in passport at the Immigration Office Class I Palangka Raya based on each dimension, dimension of officer attitudes is not quite good, dimension of procedure is good, dimension of time has a different opinion depends on completion time of passport, facilities are quite good, service charge is not quite optimal related to information costs, so that the overall quality of service passport at the Immigration Office Class I Palangka Raya is good enough. Only Immigration Office Class I Palangka Raya to further improve the performance of services so that services are provided to the people who will make the passport can run optimally.

Keywords : *Quality Service, One Stop Service, Immigration*

Pendahuluan

Paspor merupakan dokumen untuk melakukan perjalanan ke luar negeri, dimana syarat dari sebuah perjalanan menuju daerah yang tidak dikuasai oleh Negara asal. Maksudnya orang dari negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain bila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Itulah sebabnya pengurusan

paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari negara asal dengan negara yang dituju.

Berdasarkan UU Keimigrasian dikatakan bahwa keimigrasian ialah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara

Republik Indonesia. Peran imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan institusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang dari dan keluar wilayah suatu negara. Imigrasi mempunyai aturan-aturan yang menentukan orang mana yang boleh dan tidak boleh masuk ke wilayah Indonesia ini. Salah satu syarat untuk memasuki suatu Negara untuk keperluan dan tujuan seperti disinggung diatas maka seorang harus dapat menunjukan dokumen yang sah berupa Surat Perjalanan dari suatu negara asalnya atau biasa disebut Paspor.

Pembuatan paspor sebagai salah satu bentuk pelayanan publik harusnya berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Dalam Kepmen PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik, bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Menyikapi perkembangan zaman dan teknologi yang dinamis memacu perubahan dalam berbagai hal, salah satunya tuntutan nya inovasi di bidang pelayanan menjadi lebih transparan, cepat dan responsif. Direktorat Jenderal Imigrasi telah meluncurkan program yang diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan paspor secara transparan, cepat dan responsif dan dapat mengakomodir keinginan masyarakat melalui produk Sistim Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) yang merupakan bentuk pelayanan *One Stop Service* (OSS).

OSS dalam SPPT adalah sistim permohonan paspor yang prosesnya di nilai cukup ideal untuk diterapkan dalam pelayanan pembuatan Paspor, karena sistim ini menyederhanakan proses permohonan paspor dengan tidak lagi perlu antri berkali-kali. Pemohon dilayani pada satu booth (ruangan/tempat) layanan terintegrasi

proses penyerahan berkas dan foto serta wawancara dilakukan dalam satu kali pertemuan dengan petugas imigrasi. Selain menyederhanakan proses, SPPT ini dinilai juga cukup efisien karena memangkas waktu permohonan.

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya merupakan salah satu Kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi. Keberadaan Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya memiliki suatu peran yang sangat penting. Pelayanan 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.

Hal di atas tentunya menarik untuk diteliti dan dianalisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya, yang wilayah kerjanya meliputi Kota Palangka Raya, Kabupaten Barito Selatan, Kabupaten Barito Timur, Kabupaten Barito Utara, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Kapuas, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Pulang Pisau. Selaku lembaga negara yang bergerak dalam

pelayanan jasa Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam bentuk OSS.

Atas dasar paparan tersebut di atas penulis mengangkatnya ke dalam sebuah penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui *Sistim One Stop Service* (OSS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya.

METODE PENELITIAN

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya Kalimantan Tengah karena dalam pelayanan terhadap permohonan pembuatan paspor telah menggunakan sistem OSS yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer (sumber data utama) adalah "Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai". Dalam penelitian ini sumber data primernya yaitu pengamatan (observasi) dan

wawancara langsung dengan Informan kunci.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah " data yang diperoleh melalui kepustakaan dengan jalan membaca, mengkaji serta mempelajari buku-buku yang relevan dengan objek yang diteliti". Data sekunder digunakan untuk mendukung keterangan atau menunjang kelengkapan data primer.

c. Data sekunder meliputi: (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945; (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian; (3) Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor; (4) Buku-buku tentang Keimigrasian; (5) Buku-buku tentang Pelayanan publik

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (observasi) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor melalui system *One Stop Service* di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dan untuk mendapatkan data melalui kegiatan dengan cara melihat, mendengar dan penginderaan lainnya.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan untuk mendapatkan keterangan secara

lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan data-data primer.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah data pendukung yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatan pencatatan terhadap data-data yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya

4. Analisa Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan data, maka diadakan suatu analisis data untuk mengolah data yang ada. Analisa data adalah "Proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan ditemukan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data".

Analisis data menggunakan analisis yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) dengan Model Analisis Interaktif, melihatnya sebagai tiga rangkaian aktivitas bersamaan, yaitu: 1) Kondensasi data, 2) Display data, dan 3) Penarikan kesimpulan/Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Paspor dengan Sistim Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) Pemerintah pada hakekatnya ialah pelayan bagi masyarakat, pemerintah

terbentuk untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah. Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya abdi negara (pegawai/ petugas) untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga Negara, bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani.¹

Bentuk pelayanan terdiri dari pelayanan prosedural dan pelayanan struktural, disamping itu juga pelayanan dibutuhkan layanan prima, mengatakan pelayanan prima adalah bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil perusahaan agar dapat menumbuhkan didikan dan memberikan pelayanan sebaik-bainya kepada pelanggan.

Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) yang mengadopsi model pelayanan sistim *One Stop Service* (OSS) diterapkan di Kantor Imigrasi merupakan bagian dari kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM, yang berlaku sejak bulan tahun 2014, berupa penyederhanaan

atas prosedur birokrasi yang panjang dalam mendapatkan pelayanan paspor.

Terobosan ini sesuai dengan moto Dirjen Imigrasi yaitu " menuju pelayanan yang lebih aman, mudah, transparan, serta memberikan kepastian dengan pemanfaatan teknologi informasi". Sebelumnya prosedur untuk mengajukan permohonan paspor, masyarakat harus mengantri 4 kali yang terdiri atas : 1) menyerahkan berkas, 2) pembayaran 3) pengambilan gambar/foto dan wawancara, serta 4) tiga hari kemudian baru bisa mengambil paspor. Melalui metode SPPT yang baru ini, 4 proses tersebut disatukan dalam satu meja. Masyarakat hanya perlu mengantri 1 kali saja untuk mendapatkan pelayanan paspor.

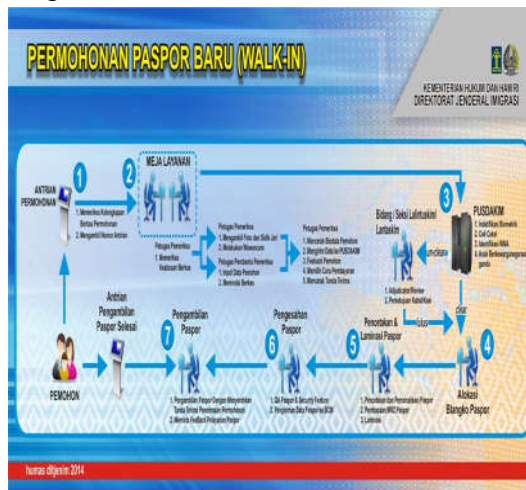
Pelayanan SPPT atau OSS maka pemohon cukup hanya menyerahkan berkas dan menunggu tiba giliran antri untuk proses wawancara dan pengambilan foto. Kesemuanya ini dilakukan di gedung yang sama, hanya berbeda ruang untuk wawancara dan foto. Pemohon paspor hanya perlu menyelesaikan pembayaran saja yang masih harus ke Bank BNI selaku Bank persepsi.

Prosedur Sistim Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pemohon untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka

¹ Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 204

Raya. Setiap pelanggan diarahkan melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Prosedur pelayanan yang sederhana di anggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan, sehingga alur layanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya disusun sesederhana mungkin, seperti gambar di bawah ini :

Gambar 1. Prosedur Permohonan Paspor Baru



Mekanisme permohonan paspor dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan oleh Direktorat jenderal Imigrasi Kemenkumham RI, terdiri atas: Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan; Pembayaran biaya paspor; Pengambilan foto dan sidik jari; Wawancara; Verifikasi; dan Adjudikasi.

Tahapan penerbitan paspor dimulai saat pejabat imigrasi melakukan pemeriksaan permohonan dan dokumen kelengkapan persyaratan. Hasil pemeriksaan yang

telah memenuhi persyaratan dimuat dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian oleh pejabat imigrasi, sedangkan untuk penolakan permohonan yang disertai dengan surat penolakan dan rincian data pencegahan dicetak dari Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian. Langkah selanjutnya pejabat imigrasi yang ditunjuk melakukan pengambilan foto dan sidik jari yang diteruskan kepada wawancara dengan mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh pemohon dan dokumen persyaratan asli pemohon. Tanda bukti penerimaan permohonan diberikan kepada pemohon setelah proses wawancara untuk selanjutnya pemohon melakukan pembayaran biaya paspor pada bank persepsi atau melalui fasilitas pembayaran perbankan dengan besarnya biaya penerbitan paspor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pejabat Imigrasi yang ditunjuk menerbitkan paspor dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukan wawancara. Batas waktu penerbitan paspor ini berlaku juga terhadap paspor biasa yang diterbitkan oleh pejabat Dinas Luar Negeri dan waktu penyelesaian penerbitan paspor dikecualikan bagi penerbitan paspor untuk alasan penggantian paspor rusak, penggantian paspor hilang, atau penggantian paspor duplikasi. Paspor yang telah selesai dapat diambil oleh

pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran dan bukti identitas yang sah. Penyerahan paspor biasa dicatat dalam buku penyerahan paspor dan ditanda tangani oleh pengambil.

Kualitas Pelayanan Paspor dengan Sistim OSS di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya

Masyarakat pengguna layanan paspor telah dipandu sejak pintu depan kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya di meja *customer care* yang dijaga oleh petugas keamanan. Ruangan pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya tampak nyaman dan asri serta dilengkapi dengan pengatur suhu ruangan. Pengguna layanan dapat melihat dengan jelas banner yang berisi petunjuk tentang apa yang harus dilakukan dalam rangka pengurusan paspor, terpampang di sudut ruangan yang strategis sehingga mudah terlihat.

Gambar 2. Banner Informasi Singkat Prosedur Pelayan Paspor



Prosedur mengantri di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya telah menggunakan pengambilan nomor

antrian, sehingga memudahkan pengguna layanan untuk mengetahui berapa lama lagi mereka akan mendapatkan layanan. Untuk pembuatan paspor pemohon bisa memilih menggunakan sistim *online* atau manual. Layanan *online* belum banyak yang mempergunakan karena jaringan internet sering mengalami gangguan. Permasalahan ini sangat bisa di pahami karena luas wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya sangat luas dan tidak semua daerah bisa mendapatkan akses internet yang memadai.

Pengguna layanan menggambarkan bahwa pengurusan paspor ternyata tidak sesulit yang diduga. Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk

pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya mendukung terobosan ini dengan merubah paradigma pelayanan paspor pada proses pelayanannya. Langkah pertama yang diperhatikan untuk menjaga kualitas pelayanan berupa fasilitas pelayanan bagi pengguna layanan yang akan membuat paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya telah berupaya untuk memberikan yang terbaik. Fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya, diantaranya adalah customer care, ruang tunggu yang bersih dan berAC, kursi tunggu, banner yang berisi informasi (prosedur, tarif, motto pelayanan, dsb), sistim antrian digital yang menampilkan foto pemohon paspor.

Sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya di dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri, dari segi kuantitas sarana dan prasana cukup memadai. Sedangkan dari segi kualitas dari sarana dan prasana yang telah ada belum dapat

dikatakan memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan masih banyaknya prasarana atau fasilitas penunjang yang tidak memadai atau mengalami kerusakan. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik selain perlu dukungan sarana dan prasarana, yang tak kalah penting adalah setiap tindakan dalam proses pelayanan harus bercermin pada prinsip pelayanan publik yang baik. Prinsip pelayanan publik digunakan sebagai dasar pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk menjaga kualitas dan konsistensi penyelenggara pelayanan publik (pemerintah).

Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya berpedoman pada Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam pelayanan penerbitan paspor, senantiasa menyelenggarakan pelayanan yang mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut : a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit; b. Kejelasan Meliputi kejelasan persyaratan teknis yang dibutuhkan, alur yang jelas, biaya dan tata cara; c. Kepastian Waktu kapan pelayanan dapat diselesaikan; d. Akurasi Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah; e. Keamanan Memastikan bahwa produk pelayanan publik yang dikeluarkan memberikan rasa aman dan kepastian hukum yang jelas; f. Tanggung jawab Menyelesaikan

persoalan dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan public; g. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika); h. Kemudahan Akses Mudah dijangkau oleh masyarakat; i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Aparat yang bertugas memberikan pelayanan harus mampu bersikap disiplin, ramah, sopan dan santun dalam melakukan tugas sebagai petugas pelayanan.

Guna memastikan bahwa pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh aparat di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya, maka dipandang perlu untuk melakukan evaluasi secara berkesinambungan, tidak hanya fokus kepada bentuk dan sistim layanan, namun juga memikirkan kenyamanan dan pemberian pelayanan yang ramah. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan staf telah sesuai dengan SOP (*sistem operational procedure*), diberikan “*briefing*” rutin, untuk mengevaluasi kelemahan dan kekurangan.

Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya memberikan ruang bagi pemohon untuk menilai kinerja layanan yang diberikan dengan menyediakan perangkat digital penilai indeks kualitas layanan.

Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya banyak hal yang bisa diperhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai. Proses pelayanan paspor baik di lihat dari segi persyaratan maupun dari segi prosedur yang di tetapkan yaitu melalui UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai berikut :

a) Prosedur atau proses pelayanan
Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pemohon. Adapun alur layanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dapat dilihat di ketahui dalam penjelasan di bawah ini : 1. Pemohon mengambil dan mengisi formulir serta mengambil nomor antrian; 2. Petugas Loket : Pemohon datang langsung: Penerimaan dan pemeriksaan berkas, Pemindaian dokumen, Pengecekan daftar cegah, Cetak tanda terima permohonan. Permohonan via *website*: Penerimaan dan pemeriksaan berkas, Pra permohonan, Pengecekan daftar cegah, Cetak tanda terima permohonan. 3. Pembayaran : Pembayaran tarif keimigrasian di Bank /persepsi, Percetakan tanda

terima pembayaran, Diserahkan saat pengambilan paspor. 4. Petugas foto, sidik jari dan tanda tangan: Pengambilan foto wajah, Pengambilan sidik jari, Wawancara, Tanda tangan paspor oleh pemohon. 5. Ajudikator : Identifikasi foto wajah dan sidik jari; 6. Pencetakan paspor: Pencetakan halaman SPRI, Uji kualitas; 6. Kepala kantor imigrasi: Pengesahan SPRI; 7. Petugas loket: Penyerahan SPRI, Tanda terima SPRI

Prosedur pelayanan yang diberikan kepada pemohon sudah cukup bagus dan jelas. Pengguna layanan mengatakan bahwa prosedur pelayanan tidak menjadi hambatan berarti, sederhana dan dapat dipahami oleh pemohon paspor.

Efisiensi Layanan

Pelayanan yang diberikan tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Sebagai pengguna jasa yang mengurus paspor, mereka memiliki karakteristik yang pada umumnya diharapkan oleh pengguna jasa lainnya, yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan. Dalam Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi No. IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) telah di atur mengenai waktu penyelesaian SPRI yaitu 3 hari kerja setelah proses foto dan wawancara.

Pada kenyataan terkadang terjadi waktu pengurusan atau penyelesaian paspor mengalami keterlambatan atau tidak tepat waktu. Waktu penyelesaian pembuatan paspor sesungguhnya telah diatur sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dapat terselesaikan menjadi 4 hari kerja saja, namun masih saja terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terlambatnya pembuatan paspor tersebut.

Beberapa faktor yang pernah menjadi penghambat pengguna layanan paspor adalah disebabkan oleh adanya kerusakan jaringan yang biasa terjadi. Gangguan jaringan dikarenakan sistem yang digunakan adalah *server system online* sehingga ketika sistem mengalami *offline* maka semua pekerjaan dalam pemberian pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya akan terkendala dapat dipastikan bahwa dari kuota yang telah disediakan dan telah di atur jangka waktu pembuatan paspor selama 4 hari kerja akan terhambat disebabkan kendala tersebut sehingga tidak dapat selesai tepat pada waktunya dan masa pengurusan paspor akan bertambah. Hal seperti ini masih kadang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya.

Acuan penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya adalah berbagai aturan dan ketentuan

formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti Undang-Undang UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi : persyaratan prosedur pelayanan, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

Mengenai ketentuan biaya pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya yang di atur dalam Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014, Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di cantumkan bahwa biaya paspor biasa 48 halaman untuk Warga Negara Indonesia (WNI) perorangan dikenakan biaya sebesar Rp. 300.000, tidak termasuk biaya foto dan sidik jari (Biometrik) sebesar Rp. 55.000.

Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya telah menerapkan sistim penerbitan paspor terpadu (SPPT) dimana hal ini lebih sering disebut dengan OSS (*one stop service*) yang bertujuan untuk memangkas waktu kepengurusan dan penertiban paspor. OSS juga melibatkan

perbankan sehingga memudahkan pemohon melakukan pembayaran biaya administrasi paspor dan diharapkan mampu mempersempit ruang gerak keterlibatan calo pembuat paspor.

Kedisiplinan pegawai

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Kedisiplinan dapat dilakukan dengan latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja pegawai.

Pengertian tersebut di atas menyimpulkan bahwa disiplin mengacu pada pola tingkah laku dengan ciri-ciri sebagai berikut: 1. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etik, dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat. 2. Adanya perilaku yang dikendalikan. 3. Adanya ketaatan (*obedience*).

Hasil penelitian menunjukan kedisiplinan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya khususnya dalam pelayanan paspor

sudah baik dan sesuai dengan yang di harapkan.

Daya Tanggap

Dalam manajemen pelayanan publik, keberhasilan menghantarkan pelayanan yang prima ditentukan pula oleh bagaimana sikap tanggap petugas pelayanan terhadap pelanggannya. Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pemohon paspor, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri.

Penelitian memperlihatkan bahwa ketanggapan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya khususnya di bagian penanganan paspor, yang mana mereka cepat mengumumkan (mensosialisasikan) kepada masyarakat mengenai kerusakan yang terjadi.

Empati

Di sisi lain untuk menjamin layanan kepada pelanggan yang baik, kemampuan petugas menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan

dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan juga memberikan pengaruh. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata baik memberi kesan kepada pemohon untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

Pengamatan penelitian menunjukan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Terlihat pula bahwa pelanggan yang datang tidak mengeluhkan kepada penulis tentang keterampilan dan ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan.

Penampilan yang menggembirakan terkait konsep pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya adalah bahwa penulis juga menemukan kesediaan petugas memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Empati pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan baik, karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan

oleh masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Faktor Penghambat dan Solusinya terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor dengan Sistim SPPT (*One Stop Service*) pada Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya

Tuntutan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) belakangan ini sangat gencar disampaikan oleh masyarakat, sehingga tidak salah jika pemerintah kemudian melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah, melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta memuaskan masyarakat.

Inovasi dalam pelaksanaannya menurut Rogers mencoba mendefinisikan inovasi pelayanan publik melalui sudut pandangnya, dan menyimpulkan atribut dalam sebuah inovasi, yaitu :

1. *Relative advantage* (Keuntungan relatif)
Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai terbaru yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya.
2. *Compatibility* (Kesesuaian)
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel

atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)
Dengan inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.
4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)
Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga di perlukan fase “uji coba” dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya
5. *Observability* (Kemudahan diamati)
Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya sebagai salah satu instansi pemerintah yang salah satu tugas

pokoknya adalah melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan paspor dituntut untuk selalu menyesuaikan perkembangan teknologi dan kenyamanan pelayanan. Hal ini juga bisa di jadikan sebagai acuan bagaimana sistim *one stop service* yang ada sekarang, apakah sudah bisa memenuhi aspirasi masyarakat mengingat luasnya wilayah kerja dan letak geografis serta adanya pihak lain yaitu Bank persepsi.

Letak geografis

Harapannya dengan menggunakan aplikasi *one stop service* dapat memperlancar dan mempersingkat waktu layanan. Namun mengingat masing-masing Kantor Imigrasi mempunyai kondisi dan keadaan yang berbeda-beda baik jarak tempuh dan letak geografis, hal ini menjadi catatan tersendiri bagi sistim *one stop service*.

Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya merupakan salah satu yang mempunyai wilayah kerja dan letak geografis yang sangat luas. Keadaan ini sangat kontradiktif dengan tujuan dari sistim *one stop service* tersebut yaitu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan paspor. Mengingat aplikasi *one stop service* yang ada sekarang tidak adanya perangkat *soft ware* sebagai alat penunjang dalam aplikasi ini.

Maksud dan tujuan diperlukannya alat *soft ware* dengan harapan kalau ada sesuatu hal yang

sifatnya *emergency* atau acara yang berskala nasional, contohnya jamaah haji tidak perlu dari jamaah tersebut datang ke Kantor Imigrasi mengingat jarak tempuh yang sangat jauh. Hal ini bisa di atasi sandainya dalam sistim *one stop service* tersebut di lengkapi dengan *soft ware*. Jadi seandainya ada permasalahan seperti itu dari pihak imigrasi yang langsung mendatangi ke lokasi dengan hanya beberapa personil datang ke lokasi dan dengan membawa perangkat *soft ware* tersebut pelayanan paspor dapat di berikan dengan mudah.

Untuk sistim *one stop service* secara keseluruhan memang telah menampung sebagian besar aspirasi masyarakat untuk diberikan pelayanan yang lebih baik dalam pembuatan paspor. Namun tidak semua bisa merasakan hal yang sama mengingat letak geografis dan jarak yang jauh juga ikut mempengaruhi dalam pelayanan paspor. Hal inilah yang masih menjadi ganjalan dari sebagian pemohon di Kantor Imigrasi Palangka Raya. Untuk itu di harapkan ada solusi yang tepat untuk menampung aspirasi masyarakat.

Bank Persepsi

Bank persepsi merupakan Bank yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menerima pembayaran paspor. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor 15 tahun 2013 tentang tata cara pembayaran penerimaan negara bukan pajak keimigrasian melalui bank persepsi. Pola seperti ini

merupakan suatu komitmen dalam pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dalam permohonan paspor demi terciptanya *clean goverment*. Jadi Bank ini merupakan salah satu komponen yang di beri tanggung jawab dalam kelancaran pembayaran paspor.

Namun karena keberadaan Bank tersebut adanya di luar dari lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya, maka menjadikan catatan tersendiri bagi para pemohon paspor. Hal ini bisa menjadi suatu hambatan mengingat masyarakat yang mau membayar paspor harus mencari alamat di mana Bank itu berada. Kondisi ini bisa di atasi apabila dari pihak Bank tersebut mempunyai *counter* atau ATM di kantor imigrasi kelas I Palangka Raya. Karena selama ini masyarakat masih merasa keberatan karena lokasinya yang tidak berada di kantor imigrasi. Hal ini juga tidak sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari sistim *one stop service* itu sendiri, yang salah satunya yaitu memudahkan dalam pembuatan paspor.

Adanya perbedaan pembayaran yang dicantumkan dalam informasi di Kantor Imigrasi dengan saat pembayaran di bank. Adanya biaya administrasi di bank sebesar Rp 5.000; mungkin juga menjadi suatu catatan tersendiri karena bukan permasalahan seberapa besar uang administrasi yang di pungut oleh bank tersebut, tetapi tidak adanya

visi yang sama dalam permohonan pembuatan paspor.

Implikasi Teoritik

Layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya.

Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme,

prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang kenyataannya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik,

karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik. Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya, digunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml, bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi, yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu kemampuan atau kesediaan pegawai memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Hasil analisis kualitas layanan pada SPPT (dikenal sebagai OSS) pada kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dilakukan dengan memperhatikan 5 dimensi dari teori Parasuraman, Berry dan Zethaml, sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible

Tangibles (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri.

Untuk itu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya itu sendiri dalam pembuatan paspor bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dapat semakin baik dan maksimal.

Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor, bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidak puasan bagi pihak yang dilayani.

Tangible mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan,

kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan.

Penyediaan fasilitas pelayanan bagi *customer* yang akan membuat paspor, telah diupayakan Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya yang terbaik. Fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor cukup lengkap, walaupun terdapat sedikit keluhan terhadap lahan parkir.

Secara kuantitas sarana dan prasana cukup memadai dan hanya perlu ditingkatkan secara kualitas agar efektifitas pembuatan paspor dapat tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan.

Dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik maka dalam mendasari setiap tindakan dalam proses pelayanan harus bercermin pada prinsip pelayanan publik yang baik. Prinsip pelayanan publik digunakan sebagai dasar pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk menjaga kualitas dan konsistensi penyelenggara pelayanan publik (pemerintah). Mengacu pada Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus mengedepankan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan Meliputi kejelasan persyaratan teknis yang dibutuhkan, alur yang jelas, biaya dan tata cara.
- c. Kepastian Waktu kapan pelayanan dapat diselesaikan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan Memastikan bahwa produk pelayanan publik yang dikeluarkan memberikan rasa aman dan kepastian hukum yang jelas.
- f. Tanggung jawab Menyelesaikan persoalan dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses Mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Aparat yang bertugas memberikan pelayanan harus mampu bersikap disiplin, ramah, sopan dan santun dalam

melakukan tugas sebagai petugas pelayanan.

- j. Kenyamanan Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih serta lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan yang cukup.

2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi ini merupakan wujud kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalisir kesalahan. Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya terkait prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai menjadi tolok ukur kualitas layanan pada dimensi keandalan.

Proses pelayanan paspor baik di lihat dari segi persyaratan maupun dari segi prosedur yang di tetapkan yaitu melalui UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka

Raya untuk memperoleh hasil produksi yaitu paspor. Prosedur pelayanan yang sederhana di anggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Alur layanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Rayacukup ringkas dan sederhana. Prosedur layanannya mudah dipahami dan tidak mengakibatkan peangguna layanan menjadi bingung.

Manajemen Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya mensosialisasikan prosedur layanan melalui media online dan pemasangan banner pemandu yang cukup jelas dan mudah terbaca serta dipahami pemohon papor. Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak terdapat masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Untuk pelayanan tidak ada kendala yang berarti, prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Terhadap efisiensi pelayanan yaitu jaminan pelayanan tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat, sebagai pengguna jasa yang mengurus paspor, memiliki karakteristik yang diharapkan yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan. Dalam Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi No. IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), Sistim Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) telah di atur mengenai waktu penyelesaian

SPRI yaitu 3 hari kerja setelah proses foto dan wawancara.

Kepuasan masyarakat pemohon pembuatan paspor tidak hanya ditentukan kualitasnya dari bentuk jasa yang diberikan tetapi masyarakat juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya. Pada umumnya Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya selalu dapat menepati target waktu pengurusan yang sudah ditentukan, walaupun terkadang terhambat lebih karena akibat kerusakan sistem. Selain itu pula penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat kejelasan tarif yang transparan serta kesalahan dalam pembuatan paspor dan bentuk layanan lainnya yang diberikan dapat dikatakan jarang sekali terjadi, karena semua sudah melalui pengecekan terhadap berkas para pemohon paspor secara teliti.

3. Dimensi Sikap Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau sikap tanggap merupakan sikap yang mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan. *Responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan tanggap. Meliputi sikap tanggap untuk membantu pemohon yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam

memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pemohon paspor secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri.

Dalam manajemen pelayanan publik *responsiveness* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian *responsivitas* adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri.

Bentuk koresponsifan dari pelayanan paspor yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat atau pelanggan. Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon. Bagaimana daya tanggap pegawai pemberi pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran

tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pemohon. Petugas harus mampu memberikan dan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat dan tepat. Pegawai yang memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan kantor/perusahaan, pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan paspor yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan paspor merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan itu maksimal dan memuaskan.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa *Responsiveness* petugas Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dapat dikatakan cukup baik. Keluhan dan kebingungan pelanggan akibat ketidaksempurnaan pelayanan mendapatkan tanggapan yang memuaskan. Beberapa pengguna layanan yang penulis wawancara bahkan memuji sikap tanggap yang ditunjukkan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pemohon paspor, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan

dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang ditunjukkan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata baik memberi kesan kepada pemohon untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu tugas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Maka pandangan positif akan datang kepada institusi apabila pemohon memperoleh pelayanan yang menyenangkan. Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab pegawai/

petugas menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pengguna jasa. Dan selayaknya suatu kantor/instansi memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pemohon paspor.

Upaya Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya guna memberikan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pemohon paspor adalah dengan memastikan bahwa petugas pemberi layanan memiliki pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dalam bekerja. Hal ini ditingkatkan melalui pemberian pelatihan dan pendampingan sehingga memastikan petugas yang memberikan layanan betul-betul mampu dan bersikap ramah serta sopan.

5. Dimensi Empati

Empati dalam konsep pelayanan merupakan kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada masyarakat. Empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat, dan untuk

memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam lingkungan suatu kantor, dimana pemohonnya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor yang baik.

Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para masyarakat. Rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat. Penanganan konsumen mampu memberikan peluang bagi suatu organisasi untuk mengubah rasa ketidakpuasan menjadi kepuasan. Pengaduan dari masyarakat bisa digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atas pelayanan yang diberikan.

Adanya suatu hubungan antara petugas dengan masyarakat tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan masyarakat, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak.

Ditambahkannya alat foto pada saat pemohon paspor mengajukan permohonannya menambah penilaian tersendiri bagi Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya karena sangat memperhitungkan faktor keamanan baik untuk pemohon maupun petugas karena bisa mendeteksi dini kalau ada pemohon yang akan mengurus paspor bukan atas identitas orang tersebut.

Temuan penelitian ini, baik dari hasil wawancara maupun pengamatan penulis, menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari indikator empati dapat dikatakan baik. Pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan paspor dengan sistem *one stop service* (OSS) pada Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) yang mengadopsi model pelayanan sistem *One Stop Service* (OSS) di Kantor Imigrasi merupakan terobosan Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM. Sistem ini memangkas waktu pengurusan yang sebelumnya minimal 5 (lima) hari menjadi 4 hari yang terdiri dari 1 (satu) kali datang untuk proses pengurusan penerbitan dan setelah 3 (tiga) hari kemudian datang kembali untuk mengambil paspor yang sudah jadi.
2. Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dapat dikatakan cukup berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan. Dari pengkajian pada 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan menurut teori Parasuraman, Berry dan Zethaml yaitu; bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dalam pelayanan paspor sistem SPPT di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya yang agak kurang memuaskan hanya

pada faktor fasilitas penunjang dan terjadinya kerusakan sistim.

3. Layanan paspor dengan sistem SPPT yang megadopsi konsep *One Stop Service* bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Paspor. Kualitas pelayanan digambarkan pada pemangkasan waktu berurusan dan transparansi pembiayaan. Akan tetapi merujuk konsep OSS terhadap kendala yang terjadi, dimana keberadaan tempat pembayaran pada Bank Persepsi yang lokasinya diluar Kantor Imigrasi sangat bertentangan dengan sistim OSS yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan pembuatan Paspor. Untuk itu perlu di adakannya *counter* khusus Bank persepsi atau mesin ATM di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya supaya memudahkan dalam pembayaran Paspor. Selanjutnya, mengingat jangkauan layanan Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya yang cukup luas meliputi beberapa Kabupaten maka faktor geografis menjadi kendala untuk memberikan pelayanan paspor mengingat jarak yang begitu jauh dan keberadaan loket pelayanan hanya di Palangka Raya. Hal ini bisa

di atasi apabila di sistim tersebut terdapat perangkat *soft ware*, serta di dirikannya ULP (Unit Layanan Paspor) untuk mempermudah jangkauan masyarakat dalam membuat Paspor.

Setelah menguraikan kesimpulan, penulis mencoba untuk memberikan saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan semoga dapat bermanfaat baik sekarang maupun di masa mendatang. Adapaun saran dari penulis adalah :

1. Petugas pelayanan harus lebih tanggap terhadap setiap pemohon yang merasa belum tahu benar tentang cara pembuatan paspor dan syarat – syaratnya mengingat tidak semua pemohon tahu tentang tata cara pembuatan paspor.
2. Pengadaan perangkat *soft ware* sebagai pelengkap dalam sistim *One stop services* sangat di butuhkan mengingat kondisi dan letak geografis serta luasnya wilayah kerja Kantor Imigrasi Palangka Raya. Serta perlu didirikan ULP (unit layanan paspor) untuk menjangkau masyarakat yang ada di pelosok mengingat jauhnya kantor imigrasi kelas I Palangka Raya.
3. Bank persepsi sebagai bagian dalam proses pembayaran paspor sebaiknya disediakan tempat di kantor imigrasi sehingga pemohon paspor tidak harus mencari di mana alamat

Bank persepsi tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang menjadi tujuan dari sistim *one stop service* yaitu kemudahan dalam pembuatan paspor.

4. Penghapusan biaya administrasi di Bank sebesar Rp. 5.000; agar tidak membebani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Valerie Parasuraman, A. Valerie, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York, 2001
- Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. Sinergi Visi Utama, Yogyakarta, 2010.
- Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2012
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2014
- Ainur Rohman, Ahmad & dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press, Malang, 2010.
- Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2009
- David McKevitt, *Managing Core Public Services*. Massachusetts: Blackwell Publishers, Massachusett, 1998
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi, Yogyakarta, 2002
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika, Jakarta, 2011
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung, 2008
- James Engel, James, (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. Mc-Graw Hill Companies Inc., USA, 1990
- James R Evan & William M Lindsay, Pengantar Sizx Sigma. Salemba Empat, Jakarta, 2007
- Margono, S, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. P.T. Alumni, Bandung, 2007.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yokyakarta: Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010
- Noorsyamsa Djumara, *Kualitas Kinnerja Pelayanan Akademik STIA LAN Bandung*. E-Journal Administrsi. Vol : X, Nomor 03 Tahun 2013.
- Otto Sumarwoto, *Ekologi, Lingkungan Hidup dan Pembangunan*, Djambatan, Jakarta, 2004
- Pandji Santosa, *Administrasi Publik (Teori & Aplikasi Good*

- Governance*), PT. Refiika Aditama, Bandung, 2008
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Rina Pahlawati, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru*. (Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Riau, 2015
- S. Noorsyamsa Djumara, *Kualitas Kinerja Pelayanan Akademik STIA-LAN Bandung*. (Jurnal Ilmu Administrasi Publik, STIA-LAN Bandung, Vol. X, No. 03 Desember 2013)
- Silalahi, Ulber, *Metode Penelitian Sosial*, PT Refika Aditama, Bandung, 2010
- Sirajuddin, et. al, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, Setara Press, Malang, 2012
- Soesilo Zauhar, *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangna Awal*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Vol.1, No.2 (Maret), 2001
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2013
- Sumadi Suryabrata B.A, *Metedologi Penelitian*, PT. Rajagrafindo, Depok, 2003
- Tony Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks, Jakarta, 2011
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
- Peraturan Pemerintah No.31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang no. 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

25/KEP/M.PAN/2/2004
tentang Pedoman Umum
penyusunan Indek Kepuasan
Masyarakat Unit pelayanan
instansi Pemerintah.

Internet

Anonim, *Word*
Passport.[https://howthingsevol](https://howthingsevolved.com/2013/01/28)
[ved.com/2013/01/28](https://howthingsevolved.com/2013/01/28)