

**PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II
KOTA DUMAI**

Oleh :

Cahya Tri Wulandari

E-mail : cahyatwud1212@gmail.com

Dosen pembimbing : Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Panam JL.H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru
28293, Telp/fax (0761) 63277

Abstract

Service is one that should get the attention of the government, until now, public complaints in the service that is still felt the news in various mass media. The aim of this study is (1) to find out the passport service and; (2) to find out what factors that influence the Passport Service. The theory used in this research is Widodo (2001:270-271) : (1) Service Procedures, (2) Completion Time, (3) Service Charge, (4) Service Product, (5) Facilities and Infrastructure, (6) Officer Competencies. This research methodology used is qualitative descriptive approach. Sources of this research are 3 (three) head divisions, 1 (one) office staff, and 5 (five) society. The technique of data collection in this research are interview, observation, and documentation. The result of this research shows that the Passport Service at Immigration Office Class II Dumai is not maximal yet, because there are some indicators such as facilities and infrastructures and competence of officers which considered not satisfying yet for society. While other indicators such as service procedures, completion time, service cost, and service product is already well. Factors that affect the services at the Immigration Office Class II Dumai are a network system problem and the response of officers who are still not good.

Keywords: Public Service, Passport

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu fenomena yang harus dan selalu mendapatkan perhatian pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dimana masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari pemerintah terhadap kepentingan dari masyarakat itu sendiri. Untuk itu dibutuhkan keaktifan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami kemerosotan yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, serta sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini. Menyikapi fenomena-fenomena tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparat pemerintah.

Hal di atas tentunya menarik untuk di teliti khususnya di Kantor Imigrasi kelas II kota Dumai dalam memberikan pelayanan paspor seperti yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Dumai 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 dalam pembuatan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI)

khususnya paspor atau SPRI konvensional. Penulis memilih lokasi penelitian di kota Dumai, karena mengingat Dumai adalah kota yang memiliki tempat cukup strategis dekat dengan negara lain yaitu Malaysia, yang juga bisa ditempuh melalui jalur laut.

Pentingnya meneliti pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan juga paspor merupakan pintu masuk untuk mengurus visa dan dokumen perjalanan lainnya, karena itu meneliti tentang pelayanan paspor itu penting, dan juga diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian di mana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Dari penjelasan tersebut, paspor sangat penting bagi mereka yang sedang dalam perjalanan antar negara atau perjalanan internasional, paspor merupakan dokumen yang sangat penting dalam perjalanan keluar wilayah Indonesia, hal ini disebutkan di dalam UU RI No.6 Tahun 2011 Pasal 8 ayat (1) yaitu “Setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku”. Maka dari itu, pelayanan dalam pembuatan paspor ini juga harus ditingkatkan seiring dengan meningkatnya arus lalu lintas perjalanan internasional.

Tabel 1.2
Jumlah Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kot

N O	TAHUN 2012				TAHUN 2013			TAHUN 2014			TAHUN 2015			TAHUN 2016			TAHUN 2017			
	BULAN	SPRI 48 HAL	SPRI 24 HAL	SPL P	SPRI 48 HAL	SPRI 24 HAL	SPL P	SPRI 48 HAL	SPRI 24 HAL	SPL P	SPRI 48 HAL	SPRI 24 HAL	SPL P	SPRI 48 HAL	SPRI 24 HAL	SPL P	SPRI 48 HAL	SPRI 24 HAL	SPL P	E- PAS POR
1	JAN	1.448	42	3	1.690	-	-	1.310	-	-	1.161	-	-	1.432	-	-	1.660	-	-	-
2	FEB	1.424	12	2	1.178	-	1	1.129	-	-	978	-	-	1.101	-	-	1.400	-	-	-
3	MAR	1.404	4	5	1.205	-	1	1.023	-	-	1.229	-	-	1.251	-	-	1.450	-	-	-
4	APR	1.333	1	7	1.106	-	1	1.092	-	-	1.207	-	-	1.216	-	-	1.382	-	-	-
5	MEI	1.390	1	6	1.211	-	-	1.044	-	-	993	-	-	1.147	-	-	1.199	1	-	-
6	JUN	1.759	-	3	1.209	-	1	1.441	-	-	1.124	-	-	1.314	-	-	1.107	-	-	-
7	JUL	977	1	-	1.08	-	1	924	-	-	1.179	-	-	999	-	-	1.581	-	-	-
8	AGT	975	1	3	868	-	-	882	-	-	1.171	-	-	1.194	-	-	1.378	-	-	-
9	SEP	1.278	-	1	908	-	1	1.003	-	-	1.165	-	-	1.221	-	-	1.278	-	-	-
10	OKT	1.329	-	2	950	-	-	1.201	-	-	1.063	-	-	1.134	-	-	1.254	-	-	-
11	NOV	1.268	-	-	1.127	-	-	1.044	-	-	1.164	-	-	1.330	2	-	1.301	-	-	-
12	DES	1.497	-	5	1.197	-	-	1.448	-	-	1.476	-	-	1.552	-	-	1.542	1	-	-
JUMLAH		16.082	62	37	13.929	-	6	13.541	-	-	13.910	-	-	14.891	2	-	16.532	2	-	-

Sumber : Data Olahan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai Tahun 2017

Dengan keadaan tersebut dapat kita lihat bahwa permintaan pembuatan paspor tersebut selalu ramai dari tahun ke tahun walaupun sempat terjadi penurunan pemohon paspor pada tahun 2013, akan tetapi hal tersebut tidak berlangsung lama karena pada tahun 2015 jumlah pemohon mengalami kenaikan kembali hingga sekarang. Dapat kita lihat dari jumlah pemohon paspor yang tidak pernah sepi dari masyarakat yang ingin mengurus paspor, ini juga dipengaruhi karena pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai ini yang mengajukan permohonan tidak hanya dari masyarakat kota Dumai saja, tetapi juga ada pemohon yang berasal dari daerah lain misalnya masyarakat Rokan Hilir, Bengkalis,

dilakukan di kantor imigrasi mana saja, tidak harus ditempat dia tinggal jika ia sedang berada di daerah lain. Jika masih dalam satu provinsi yang sama tidak ada syarat lain, tetapi jika berada di provinsi yang berbeda dari daerah asalnya, maka akan ada penambahan persyaratan seperti Berita Acara Pemeriksaan (BAP).

Dan dari tabel diatas juga dapat kita lihat, pada tahun 2017 baru terlihat kolom e-paspor yang terlihat masih kosong, hal ini karena di Kantor Imigrasi Kelas II kota Dumai e-paspor baru saja di mulai awal bulan Desember 2017.

Karena semakin luasnya juga jaringan kerjasama antar negara dan semakin meningkatnya arus perjalanan dari luar negeri yang saat ini menjadi semakin mudah. Namun, selama ini pelayanan yang diberikan oleh kantor

imigrasi kelas II kota Dumai sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja masih terdapat kekurangan dalam hal pelayanan yang menyebabkan masyarakat kurang puas dengan pelayanan tersebut. Sebagai masyarakat sebaiknya mereka mendapatkan kepuasan atas hak yang ingin mereka peroleh. Hal ini tertuang dalam (UU RI No. 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. Atas standar pelayanan ini pun pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II kota Dumai belum dapat dipastikan apakah sudah sesuai atau belum dengan standar diatas.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar prosedur pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar prosedur pelayanan adalah ukuran sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar operasional prosedur kantor imigrasi kelas II kota Dumai dalam pembuatan paspor adalah sebagai berikut :

1. Pengisian formulir, pemohon mengisi formulir sesuai dengan kolom yang telah ditentukan dan menandatangani.
2. Antrian, pemohon mengambil nomor antrian elektronik yang telah disediakan, mesin secara otomatis akan memanggil nomor antrian dengan urutan.
3. Pengajuan permohonan paspor, pemohon mengajukan permohonan paspor kepada petugas loket, dengan membawa dokumen persyaratan asli.
4. Wawancara, pengambilan foto dan sidik jari, pemohon wajib datang saat wawancara, pengambilan foto wajah dan sidik jari serta menunjukkan dokumen asli persyaratan dan menerima bukti pengantar pembayaran ke bank.
5. Pembayaran tarif imigrasi, lakukan pembayaran dan datang kembali 3 hari kerja untuk pengambilan paspor.

Pengambilan paspor, pemohon mengambil antrian, menyerahkan bukti pembayaran lunas dari bank dan menandatangani bukti terima paspor.

Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik, maka setiap kantor diusahakan untuk tidak berbuat kesalahan yang menyebabkan

terjadinya keterlambatan atas pelayanan yang diberikan.

Namun demikian, sebenarnya selama ini, pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hanya saja terdapat beberapa masalah seperti sistem yang sering menghambat kinerja pegawai dalam proses memberikan pelayanan. Sehingga masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Contohnya dalam proses awal pengurusan pembuatan paspor, pemohon membutuhkan waktu yang cukup lama dari pagi hingga sore hari dikantor tersebut, walaupun paspor tersebut tetap selesai dalam waktu 3 hari, akan tetapi tidak efektif dan efisien baik bagi para pemohon paspor, maupun dalam pelayanannya. Dan karena pengurusan paspor yang memakan waktu cukup lama ini membuat munculnya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi kelas II kota Dumai, dan juga banyak calo-calo yang menawarkan jasa dengan biaya yang lumayan besar dari harga asli paspor dengan waktu yang lumayan cepat.

Dengan berkembangnya teknologi pelayanan, diharapkan tidak adanya lagi permasalahan seperti terhambatnya sistem suatu kantor, karena dengan kendala tersebut, pastinya akan muncul masalah baru, seperti terhambatnya pelayanan dan juga terjadinya keterlambatan dalam pelayanan yang akan dilakukan. Dengan terjadinya hal-hal tersebut sebaiknya kantor imigrasi kelas II kota Dumai melakukan perbaikan atau mungkin peningkatan baik dalam

sistem maupun pelayanan kantor tersebut, agar terciptanya pelayanan yang berkualitas baik.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai”**.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan beberapa informan, dengan penentuan informan pada Kepala Seksi Lalu Lintas dan Statuskim, Kepala Urusan Kepegawaian, Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi, Staf Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai, dan Masyarakat.

Selanjutnya observasi untuk melihat dan menganalisa kejadian-kejadian dilapangan, kemudian dengan melakukan wawancara untuk mendapatkan data dan digabungkan dengan observasi. Data atau laporan bertujuan untuk menggambarkan Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumaidan kemudian data diolah melalui metode penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu

pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berikut penjelasan indikator standar pelayanan publik :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Prosedur pelayanan memiliki dua indikator sebagai berikut :

- a. Sederhana, yang mengandung arti prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor imigrasi kelas II kota Dumai diberikan secara mudah, cepat, tepat, dan mudah dipahami juga dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- b. Keterbukaan, yang mengandung arti bahwa prosedur pelayanan diselenggarakan oleh kantor imigrasi kelas II kota Dumai wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan juga dipahami oleh masyarakat yang belum, sedang, maupun sudah melakukan proses pelayanan.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai sudah baku, dan sesuai dengan prosedur yang ada. Masyarakat pun merasa prosedur

yang diberikan sudah sangat jelas dan mudah dipahami.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Salah satu indikator standar pelayanan publik yakni waktu penyelesaian. Sub indikator dari waktu penyelesaian sendiri yaitu kepastian waktu penyelesaian, yaitu ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

Dari hasil wawancara yang diperoleh penulis menyimpulkan bahwa dalam menyelesaikan pelayanan tersebut memang masih kurang efisien waktunya, yang dikarenakan sistem yang bermasalah di kantor tersebut. Seharusnya sistem di kantor tersebut dapat segera diperbaiki atau mungkin lebih ditingkatkan lagi agar tidak mengganggu proses pelayanan yang sedang dilakukan, dan untuk mewujudkan pelayanan yang baik agar masyarakat bisa memperoleh kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai khususnya dalam pembuatan paspor.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan

ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Biaya pelayanan memiliki beberapa indikator yaitu :

- a. Keterbukaan, yang mengandung arti setiap tarif dalam pelayanan pembuatan paspor serta tata cara pembayarannya haruslah diinformasikan secara terbuka agar masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya, baik diminta ataupun tidak.
- b. Kejelasan dan kepastian, yang berarti bahwa setiap rincian biaya/tarif selama pelayanan pembuatan paspor diinformasikan secara jelas dan dilaksanakan dengan konsisten.

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa dalam masalah biaya sebenarnya sudah terlaksana dengan baik, akan tetapi dari pihak imigrasi sendiri kurang mensosialisasikan terkait biaya pembuatan paspor ini, sehingga terjadi kekeliruan antara masyarakat dan pihak imigrasi sendiri. Tetapi diluar hal tersebut, biaya pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai sudah merata, dan adanya kepastian biaya pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi

kepada masyarakat. Dalam standar pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai yang dimaksud dengan produk pelayanannya salah satunya adalah pembuatan paspor. Dimana Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai perlu mensosialisasikan pentingnya pembuatan paspor bagi masyarakat yang aktif keluar wilayah Indonesia untuk mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan peraturan perundang-undangan.

Indikator dari produk pelayanan adalah kesesuaian produk pelayanan yaitu sesuai tidaknya produk pelayanan yang dihasilkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa produk pelayanan tiap instansi pelaksana telah memberikan hasil yang terbaik seperti buku paspor. Karena hal tersebut masyarakat pun dapat terpuaskan dengan produk pelayanan yang Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai keluarkan, khususnya dalam pelayanan pembuatan paspor tersebut.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Ada beberapa indikator dari sarana dan prasarana, yaitu :

- a. Ketersediaan, yang berarti ketersediaan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan karena sarana dan prasarana adalah salah satu penunjang

terjadinya pelaksanaan pelayanan yang baik.

- b. Kualitas, yang berarti sarana dan prasarana harus memiliki kualitas yang baik dan layak untuk mewujudkan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna dan penerima pelayanan.

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi kelas II Kota Dumai belum dapat dikatakan baik, karena dari pihak kantor pun mengakui adanya kendala dalam hal sarana untuk sistem jaringan sendiri yang terkadang menghambat pelayanan, walaupun masyarakat merasa sudah cukup, tetapi pelayanan yang diberikan belum maksimal. Hanya saja dari pihak Imigrasi sendiri sudah berusaha membangun Kantor Imigrasi ini menjadi tempat yang nyaman untuk semua yang berkepentingan.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus sudah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan memiliki beberapa indikator, diantaranya:

- a. Kesopanan dan keramahan, yang mengandung arti bahwa instansi pelaksana harus mampu bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan pembuatan paspor dengan hati yang ikhlas.

- b. Responsif, yang mengandung arti keramahan dan daya tanggap dari instansi pelaksana haruslah cepat dan cekatan dalam menanggapi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor.

- c. Adaptif, yang berarti bahwa instansi pelaksana harus cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor yang senantiasa memberikan pelayanan prima yang terbaik.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa informan diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa kompetensi pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai dalam menyelesaikan produk pelayanan sudah baik, tapi dalam hal merespon masyarakat masih kurang. Karena pelayanan prima itu tidak sekedar cepat dan tepat dalam menyelesaikannya, tapi juga kesopanan, santun dan keramahan juga dituntut dari setiap pelaksana pelayanan publik.

B. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai

1. Prosedur pelayanan yang tidak dilakukan di satu tempat

Prosedur pelayanan yang baik seharusnya memiliki kesederhanaan dan tidak berbelit. Akan tetapi di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai prosedur pelayanannya masih didapati

beberapa keluhan dari masyarakat karena proses pembayaran yang tidak dilakukan di tempat yang sama saat melakukan pengurusan paspor dan harus membayarkannya di tempat lain seperti bank ataupun kantor pos, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara di halaman 58. Dari hasil wawancara tersebut masih dijumpai keluhan masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan yang diberikan.

2. Kurangnya server untuk mendeteksi masalah jaringan

Dalam pelayanan pembuatan paspor untuk pengiriman data-data pemohon harus melalui elektronik, dan ini membutuhkan jaringan dan sistem yang bagus, karena itu apabila sistem Kantor Imigrasi ini sering bermasalah maka akan mengganggu pelayanan yang sedang berlangsung.

Dari hasil wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem yang kadang terkendala diakibatkan karena kurangnya server untuk mendeteksi masalah jaringan yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai memang benar terjadi, dan sebenarnya ini permasalahan yang cukup besar terkait dalam mewujudkan pelayanan yang baik, sebaiknya sistem jaringan tersebut cepat diperbaiki agar tidak berdampak lama terhadap jaringan yang digunakan untuk melayani masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan khususnya pembuatan paspor.

3. Petugas yang kurang ramah

Keramahan merupakan salah satu sub indikator dari kompetensi petugas yang harus dipenuhi. Keramahan merupakan hal yang penting dalam memberikan kenyamanan pelanggan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Mungkin saja hal ini disebabkan oleh faktor eksternal, hanya saja profesionalisme juga sangat harus dijunjung tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yang diuraikan pada bab sebelumnya, mengenai standar pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai dalam pelayanan pembuatan paspor sudah berjalan dengan baik tetapi belum maksimal dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa indikator dari standar pelayanan publik yang meliputi : prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Dari keenam indikator diatas belum semuanya terlaksana dengan baik, baik itu dari awal pendaftaran hingga waktu penyelesaian proses pelayanan pembuatan paspor. Indikator yang sudah berjalan

dengan baik adalah : Waktu penyelesaian yang cukup baik karena sudah dapat dikatakan tepat waktu dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Biaya pelayanan, yang sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dan, produk pelayanan yang sudah sesuai dengan ketentuan. Akan tetapi ada pula indikator yang belum berjalan dengan baik atau belum maksimal, yaitu : prosedur pelayanan yang menurut masyarakat masih berbelit karena dalam proses pelayanan masih dilakukan tidak disatu tempat. Sarana dan prasarana, yang masih belum maksimal karena terkendala sistem jaringan yang terkadang bermasalah. Dan, kompetensi petugas yang masih belum memberikan pelayanan yang prima, sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai adalah prosedur pelayanan yang belum dilakukan di satu tempat, karena seharusnya menurut masyarakat akan lebih baik prosedur pelayanannya apabila pelayanan yang dilakukan fokus pada satu tempat saja dan masyarakat tidak harus repot ketempat yang lain seperti bank ataupun kantor pos hanya untuk melakukan pembayaran. Kurangnya server untuk mendeteksi masalah jaringan, sistem jaringan suatu instansi dapat mempengaruhi proses pelayanan yang sedang berlangsung, bahkan bisa menghambat jalannya proses pelayanan tersebut. Dari pihak

imigrasi sendiri membenarkan bahwa hal ini memang terkadang terjadi dan cukup mengganggu pelaksanaan pelayanan. Faktor berikutnya yaitu petugas yang kurang ramah, juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan di dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai. Keahlian dan pengetahuan petugas mengenai proses pelayanan dalam pembuatan paspor saja tidak cukup, tapi keramahan dari petugas juga harus dibutuhkan untuk menciptakan pelayanan yang nyaman dan baik bagi masyarakat agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang penulis kemukakan, maka penulis mengajukan dan memberikan saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai, yaitu :

1. Dari pemaparan kesimpulan diatas, pihak kantor sebaiknya lebih sigap lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mulai memperhatikan dari hal-hal yang kecil sampai permasalahan yang besar, seperti kinerja, kelengkapan dan segala keperluan yang dibutuhkan kantor untuk memenuhi segala keperluan masyarakat terkhusus dalam pengurusan paspor ini. Dengan memperhatikan masalah-masalah tersebut terlebih dahulu setidaknya permasalahan yang ada tidak sampai fatal. Dan sebaiknya permasalahan tersebut

segera ditanggulangi atau diperbaiki sesegera mungkin atau bahkan diganti dengan yang lebih baik lagi agar terciptanya pelayanan publik yang baik pula.

2. Untuk pengurusan pembuatan paspor terkait prosedur pelayanan yang tidak dilakukan di satu tempat, alangkah lebih baiknya ada inovasi terbaru dari pihak imigrasi untuk melakukan suatu perubahan terhadap prosedur ini dan dapat melakukannya di satu tempat saja. Agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan paspor ini. Walaupun prosedur yang seperti ini sudah ditentukan oleh pusat, maka sebaiknya disosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat agar tidak terjadi lagi kesalah pahaman dan tidak terdengar lagi keluhan terkait prosedur pelayanan seperti ini. Kurangnya server untuk mendeteksi masalah jaringan, sebaiknya segera diperbaiki, untuk adanya penambahan atau perbaikan server di kantor tersebut dan melakukan koordinasi atau membuat pengaduan ke pusat yaitu Direktorat Jenderal Imigrasi atas permasalahan yang dialami, agar server atau jaringan sistem yang terkendala tersebut dapat dikoordinasikan lagi atau diperbaiki bahkan mungkin dapat ditingkatkan. Petugas yang kurang ramah masih dijumpai diproses pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai ini pun sangat disayangkan. Seharusnya sebagai pelaksana pelayanan publik, petugas pelayanan harus menjunjung tinggi profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat, apabila hal tersebut dilakukan otomatis kesopanan, keramahan, dan juga kesantunan dapat terwujud. Dengan begitu masyarakat pun mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta:Yayasan Pancur Siwah.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT.Gramedia.
- Basuki, Johaness, Dr.M.Si. 2002. *Pelayanan Prima*. Jakarta:LAN.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta:RinekaPrima.
- Creswell, Jhon. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta:PT. Grasindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Herman, Hudoyo. 2004. *Bentuk-bentuk Pelayanan*. Jakarta:Semangat.

- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kumorontomo, Wahyudi. 2006. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Napitupulu, Painan. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statifcation*. Bandung:Alumni.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika PerubahanLingkungan*. Bandung:CV.Mandar Maju.
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta:PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung:Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya:Insan Cendikia.
- Dokumen :**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementrian Hukum dan HAM RI
- Website :**
- www.imigrasi.go.id
- <https://riaau.kemenkumham.go.id>
- <https://dumaikota.bps.go.id/>