

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU

Oleh:

Rina Pahlawati
(rina.pahlawati@yahoo.com)

Pembimbing: Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293- Telp/Fax.
0761-63277

Abstract

This research describes about the service quality in passport at Immigration Office Class I Pekanbaru. 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 Pekanbaru 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 Pekanbaru.

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 Pekanbaru 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 Pekanbaru is good enough. Only Immigration Office Class I Pekanbaru 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, Passport, Immigration Office, Pekanbaru

PENDAHULUAN

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor merupakan surat izin bagi kita untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar negeri. Hal ini adalah 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 di tuju.

Berdasarkan UU Keimigrasian, 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. Perlu kita ketahui bahwa salah satu aturan untuk memasuki suatu Negara untuk keperluan dan tujuan seperti disinggung diatas maka seorang tersebut harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa Surat Perjalanan dari suatu Negara asalnya atau biasa disebut PASPOR. Apabila seorang tersebut tidak dapat menunjukkan dokumen tersebut maka dipastikan bahwa yang bersangkutan akan di *deportasi*.

Arus Imigrasi terjadi karena adanya keinginan manusia untuk mendapatkan penghidupan yang lebih baik di Negara

lain dan lebih banyak terdapat lapangan pekerjaan yang lebih baik di Negara lain dan lebih banyak terdapat lapangan pekerjaan yang lebih baik, hal ini sering terjadi di Negara-negara yang berbatasan langsung seperti Indonesia dan Malaysia di wilayah Riau. Dampak dari era globalisasi telah mempengaruhi sistem perekonomian Negara Republik Indonesia dan untuk mengantisipasinya diperlukan perubahan peraturan perundang-undangan baik dibidang ekonomi, industri perdagangan, transportasi, ketenagakerjaan, maupun peraturan dibidang lalu lintas orang dan barang. Perubahan tersebut diperlukan guna lebih dapat meningkatkan intensitas hubungan Negara Republik Indonesia dengan dunia Internasional yang mempunyai dampak sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas Keimigrasian.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Pekanbaru 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 pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap tahunnya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan Paspor dan 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, maka berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis terdorong untuk mengambil judul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**”.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas IA Pekanbaru serta Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

METODE

1. Lokasi penelitian

Lokasi dalam Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

2. Informan penelitian

Dalam penelitian ini dibutuhkan beberapa narasumber yang disebut sebagai informan. Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang berkaitan dengan masalah penelitian (Moleong, 2004 : 132). Yang bertindak sebagai informan adalah pihak-pihak yang menangani langsung pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dan orang-orang yang pernah mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Diantaranya :

1. Kasubag Tata Usaha
2. Kasi Statuskim
3. Masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Dalam penelitian ini untuk pemilihan informan penulis menggunakan 2 teknik yaitu teknik *purposive sampling*, materi yang diteliti dan menguasai di bidang yang bersangkutan masalah yang

diteliti (*key informan*). Menurut Sugiyono (2007:53) bahwa teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Berdasarkan penjelasan tersebut yang menjadi key informan yaitu Kasubag Tata Usaha Kantor Imigrasi dan Kasi Statuskim. Sedangkan untuk memperoleh data lainnya peneliti memilih informan dari beberapa masyarakat pembuat Paspor, dengan menggunakan teknik *Incidental Sampling*, yaitu sampel yang diambil berupa individu yang kebetulan sedang melakukan aktivitas tertentu yang berhubungan dengan materi yang diteliti.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan Tanya jawa langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya, kemudian pengamatan langsung di lapangan.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen, hasil penelitian lainnya, buku-buku penunjang atau informasi yang mendukung dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan dari literature yang berhubungan dengan penelitian
2. Penelitian Lapangan (*Field Work research*) yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut :
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian

- b. Informan (wawancara), orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi
- c. Dokumentasi, pengumpulan data atau arsip yang relevan

4. *Teknik Analisis Data*

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif yang dimana melalui proses wawancara dan pengamatan di lapangan yang selanjutnya dianalisis sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh dan menghasilkan suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Berikut ini penulis menyajikan hasil pembahasan kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor I migrasi Kelas I Pekanbaru :

1. Sikap Petugas

Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu sikap petugas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadi pelayanan publik tersebut.

Penilaian suatu kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat dengan pihak yang memberikan pelayanan/petugas/pemerintah. Kualitasnya, apakah baik atau buruk, atau biasa-biasa saja, dilihat

dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan/masyarakat, dengan apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut (sebagai contoh, misalnya masyarakat sering merasakan proses dan tindakan pelayanan yang diberikan aparat pemerintah masih sukar diakses, tidak ramah, tidak memiliki kompeten dan terjadinya diskriminasi, yang mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik pada umumnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, untuk mengetahui mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan sikap petugas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam proses pelayanan pembuatan paspor penulis menetapkan sub-sub indikator dari sikap petugas :

- a. Keadilan petugas
- b. Keramahan petugas
- c. Kompetensi petugas

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian terkait sikap petugas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, penulis menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terkait dengan sikap petugas dapat dikatakan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan kompetensi petugas pelayanan paspor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ditemukannya kesenjangan pelayanan petugas dan ada beberapa pegawai yang menunjukkan sikap tidak ramah bahkan berbicara sedikit keras. Selain itu penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan dan

kompetensinya membuktikan bahwa petugas pelayanan bekerja sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya masing-masing. Hal ini dilakukan karena ada sebagian pegawai yang tidak menguasai IT.

2. Prosedur

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon paspor dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

Untuk memberikan pelayanan yang efektif serta kejelasan prosedur pelayanan, maka Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru menerapkan sistem OSS (*One Stop Service*). Berikut prosedur pembuatan paspor RI sesuai S.O.P Dirjen Imigrasi Nomor IMI.891.GR.01.01 Tahun 2008 Tanggal 30 Juni 2008 :

1. Pemohon mengambil nomor antrian yang sesuai dengan jenis permohonanan.
2. Dilakukan input data, pindai dokumen, foto, sidik jari dan wawancara pemohon.
3. Proses identifikasi data dan hasil biometrik ke Pusat data Imigrasi untuk mengecek apakah pemohon sudah pernah memiliki paspor sebelumnya, jika data pemohon tidak ada hasil duplikasi, permohonan dilanjutkan.
4. Pembayaran biaya paspor melalui bank dan blangko paspor.
5. Proses pencetakan dan laminasi paspor.
6. Proses pengesahan paspor oleh pejabat yang berwenang dan,
7. Pengambilan paspor dengan menyerahkan bukti pembayaran dan tanda terima penerimaan permohonan.

Prosedur pelayanan dapat diklasifikasikan secara terperinci, yaitu dibentuk oleh beberapa sub indikator Prosedur Pelayanan antara lain :

- a. Informasi persyaratan dan prosedur
- b. Kemudahan persyaratan dan prosedur
- c. Kesesuaian pelayanan dengan SOP

Berdasarkan penjelasan penelitian terkait prosedur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, maka penulis dapat menyimpulkan

bahwa Kualitas Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dilihat dari dimensi prosedur pelayanan, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan proses pelayanan pembuatan paspor dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan petugas yang telah ditetapkan. Tapi tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari masyarakat tentang prosedur pelayanan yang dinilai tidak efisien. Hal ini terbukti dengan adanya keluhan tentang pembayaran biaya paspor yang dilakukan di Bank.

3. Waktu

Merupakan target atau waktu pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dimana konsekuensi pegawai terhadap waktu yang telah dijanjikan kepada pemohon paspor dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pihak Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dengan mengukur kualitas pelayanan terkait waktu pelayanan dapat diketahui sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya serta adanya ketentuan mengenai jadwal/waktu pelayanan. Yang menjadi sub indikator waktu pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Jadwal/waktu pelayanan
- c. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis

menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dilihat dari dimensi waktu pelayanan dapat dikatakan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keterlambatan penyelesaian paspor dan perbedaan waktu penyelesaian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

4. Fasilitas

Secara umum fasilitas adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena ketersediaan fasilitas yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas tersebut meliputi kelengkapan sarana prasarana, sistem antrian, serta ruang tunggu yang nyaman.

Yang menjadi sub indikator terkait dengan dimensi Fasilitas Pelayanan adalah :

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana
- b. Sistem antrian
- c. Ruang tunggu yang nyaman

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dilihat dari dimensi fasilitas dapat dikatakan baik. Hal ini dapat terlihat dari perlengkapan/fasilitas kerja petugas yang cukup memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pemberian layanan kepada masyarakat yang

akan membuat paspor. Selain itu sistem antrian dan kondisi ruang tunggu dirasa telah member rasa nyaman kepada masyarakat pemohon paspor.

5. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan disini merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru ataupun berdasarkan Peraturan Pemerintah kepada masyarakat pemohon paspor serta keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

Yang menjadi sub indikator biaya pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Informasi biaya
- b. Keterjangkauan biaya
- c. Kesesuaian biaya

Dari uraian penjelasan diatas terkait biaya pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru telah berjalan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Keimigrasian. Tetapi mengenai informasi biaya pelayanan pihak Kantor Imigrasi belum sepenuhnya optimal, perlu dilakukan pembaharuan terkait informasi tarif biaya pelayanan pembuatan paspor.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Penulis

akan menguraikan faktor-faktor tersebut, terdiri dari faktor internal berkaitan dengan faktor yang bersumber dari dalam Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dan faktor eksternal yang berasal dari luar Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dimana faktor-faktor ini penulis temui berdasarkan penelitian dan observasi di lapangan dan ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .

1. Faktor Internal

a. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang yang mempengaruhi dalam pelaksanaan proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, maksudnya disini adalah dilihat dari segi tingkat pengetahuan, pendidikan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem, proses dan teknis dalam pelayanan tersebut serta cara penerapannya.

Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian untuk dapat melaksanakan, bukan hanya pengalaman sumber daya manusia yang diperlukan namun kemampuan, pengetahuan, pendidikan, dan keahlian yang dimiliki sumber daya manusia juga menjadi modal awal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh aparatur dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu faktor penentu keberhasilan / kegagalan organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Keunggulan mutu bersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu sumber daya manusianya. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya.

Sementara itu, kompetensi sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tidaklah selalu sesuai dengan apa yang dituntut untuk keberhasilan sebuah pekerjaan, karena tidak dibarengi dengan keterampilan dan pengetahuan yang memadai. Atau tuntutan perkembangan lingkungan tidak didukung dengan perkembangan kompetensi yang dihasilkan oleh instansi sehingga selalu ada gap antara yang diharapkan dengan yang ada. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu faktor pendukung utama dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

b. Sarana dan prasarana (Fasilitas)

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Berikut sarana dan prasarana yang dimaksud diatas :

- 1) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau

berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.

- 2) Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkit dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
- 3) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya pendingin ruangan, mesin pembangkit tenaga dan lainnya.

a. Faktor Eksternal

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor yang sifatnya bukan dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru itu sendiri yaitu Kurangnya Partisipasi Masyarakat dalam menerapkan pola pelayanan yang tertib dan sesuai aturan yang berlaku.

KESIMPULAN

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik di bidang Keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru tidak dapat menutup mata terhadap harapan pengguna atas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang akan diterima. Untuk dapat memahami harapan pengguna pelayanan maka pihak Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang terkait dengan pembuatan paspor dalam membuat kebijakan-kebijakan harus berorientasi kepada harapan pengguna pelayanan, bukan hanya berorientasi kepada kepentingan internal organisasi. Dengan tugas pokok, fungsi serta visi

dan misi yang diembannya maka Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru memiliki tanggung jawab yang besar untuk dapat memberikan pelayanan pembuatan paspor yang berkualitas, yaitu yang mendekati harapan pengguna pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dan dan penulis uraikan pada bab sebelumnya mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru” maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa dari indikator :
 - a. Sikap petugas dalam pelayanan pembuatan paspor berdasarkan sub indikator keadilan petugas masih ditemukannya kesenjangan sosial petugas menyangkut faktor relasi/hubungan kekeluargaan. Dari sub indikator keramahan petugas ada beberapa petugas yang menunjukkan sikap tidak ramah dan dari kompetensi, petugas bekerja sesuai dengan kemampuan dan kompetensi masing-masing.
 - b. Prosedur pelayanan pembuatan paspor terkait sub indikator informasi persyaratan dan prosedur sudah tersedia, dan mengenai kemudahan serta kesesuaian pelayanan dengan SOP sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada.
 - c. Waktu penyelesaian paspor memiliki persepsi dan pendapat berbeda dari pemohon dan terkait jadwal waktu pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

- d. Fasilitas yang tersedia sudah dikatakan baik untuk mendukung pelayanan pembuatan paspor hanya saja terkait sistem antrian dirasa belum efektif.

Biaya pelayanan terkait informasi biaya belum sepenuhnya optimal dan terkait keterjangkauan dan kesesuaian biaya telah berjalan sesuai dengan PP Keimigrasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki. 2002. “*Pelayanan Prima(Makalah)*”. Pemda Kabupaten Pelalawan.
- Bharata, Atep 2004, *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Budiarso, J. 2011. “*Kualitas Pelayanan Prima*”. Jakarta, Eka Cipta Prima.
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality Is Free: The Art Of Making Quality Certain*. New York: New York American Library
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fitzsimmons, James A, Fitzsimmons, Mona J. 2006. “*Service Management : Operations, Strategy, Information Technology*”. McGraw-Hill, USA.
- Gaspersz, Vincet. 2011. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, Christian. 1982. *Strategic Management an Marketing In The Service Sector*.

- Kasmir. 2006. *“Manajemen Perbankan”*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *“Etika Administrasi Negara”*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management, Planning Analysis, Implementation and Controlling Part II*an Bandung: STIA LAN Bandung
- . 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta, Salemba Empat.
- Lewis, Carol W, and Stuart C, Gilman. 2005. *“The Ethics Challenge in Public Service : A Problem Solving Guide”*. San Fransisco, Jossey-Bass.
- Lukman, Sampara, 1999, *Pelayanan Prima*. Penerbit Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan pertama, Jakarta: Bumi Aksara 2006
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman A., Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1985. “Conceptual Model Of Service Quality and It’s Implication for Future Research”, *Journal Of Marketing* Vol. 49. P. 41-50
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *“Manajemen Pelayanan”*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Rohman. A.A, Dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS
- Averoes dan KID Wirajatmi. 1998. *Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan*
- Sinambela, L.P 2010 *Reformasi Pelayanan Publik: teori Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- . 2006. *“Reformasi Pelayanan Publik”*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press, Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie. Inu Kencana dkk. 2003. *“Ilmu Administrasi”*. Binaman Pressindo.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Zulian. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta
- . 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality,” *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, P. 12-40

Dokumen- dokumen :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Nomor. 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
3. Peraturan pemerintah Nomor 31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
4. Peraturan pemerintah Nomor 31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian

5. Surat Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI.1.GR.01.01-3449 tanggal 21 November tahun 2013 tentang Implementasi Sistem Pembayaran Paspor RI melalui Bank BNI

Website

www.pekanbaru.imigrasi.go.id

<http://berita.i-y-i.com/78/10/44/komputer-foto-biometrik-imigrasi-pekanbaru-sering-ngadat.htm>

<http://antarariau.com/berita/13149/melayu>

<https://iburamtah.wordpress.com/2014/02/15/sistem-paspor-online-masih-lemah/>

<https://lapor.ukp.go.id/id/1148700/perbedaan-paspor-24-halaman-dan-paspor-48-halaman.html>