

## ABSTRAK

### PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KOTA PEKANBARU

OLEH : NANANG ADENANTO  
NIM. 10775000192

*Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dan kegiatan penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei Tahun 2011 dengan dibimbing oleh Bapak Afrizal, S.sos, M.si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Adapun Variabel pada penelitian ini terdiri dari Kesederhanaan pelayanan, Keterbukaan Pelayanan, Kelancaran Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, Kelengkapan Pelayanan, dan Keterjangkauan Pelayanan, dengan data yang diambil dari data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian menginterpretasikan terhadap hasil yang relevan dan diambil kesimpulan dan saran. Latar belakang masalah dari pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru antara lain; adanya paspor yang selesai tidak tepat pada waktunya, tata cara pengurusan paspor yang tidak dipahami oleh masyarakat, adanya penyedia jasa pelayanan ilegal, dan pemberi pelayanan paspor belum terlaksana dengan baik. Kesimpulan akhir dari analisis data diperoleh hasil sebagai berikut : Pelaksanaan Pelayanan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “Baik”, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden bahwa mayoritas responden menyatakan “Baik” berjumlah 337 atau dengan persentase 47 %.*

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | i   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | ii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | v   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | vii |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....                               | x   |
| <br>  |     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                          | 1   |
| 1.1. Latar Belakang .....                               | 1   |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                            | 17  |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                            | 18  |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                           | 18  |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....                        | 19  |
| <br>  |     |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....                      | 20  |
| 2.1. Pengertian Pelayanan .....                         | 20  |
| 2.2. Pelayanan Publik .....                             | 21  |
| 2.3. Definisi Konsep .....                              | 33  |
| <br>  |     |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                  | 34  |
| 3.1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....       | 34  |
| 3.2. Jenis dan Sumber Data .....                        | 34  |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data .....                      | 35  |
| 3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....               | 35  |
| .....   |     |
| 3.5. Tehnik Pengukuran .....                            | 37  |
| <br>  |     |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....     | 43  |
| 4.1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru ..... | 43  |
| 4.2. Keadaan Pegawai .....                              | 45  |
| 4.3. Struktur Organisasi .....                          | 49  |
| 4.4. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi .....            | 51  |

|  |            |
|--|------------|
| 4.5. Tata Kerja Kantor .....   | 52         |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>58</b>  |
| 5.1. Identitas Responden .....   | 58         |
| 5.2. Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi<br>Kota Pekanbaru .....                        | 61         |
| 1) Kesederhanaan.....  | 62         |
| 2) Keterbukaan .....   | 69         |
| 3) Kelancaran.....   | 74         |
| 4) Ketepatan.....  | 80         |
| 5) Kelengkapan.....  | 88         |
| 6) Keterjangkauan.....   | 94         |
| 5.3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengurusan paspor<br>pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru..... | 102        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>110</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....   | 110        |
| 6.2 Saran.....   | 112        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| <b>Tabel 1.1</b>  | Biaya Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia.....   | 9  |
| <b>Tabel 1.2</b>  | Rencana Kerja Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.....  | 13 |
| <b>Tabel 1.3</b>  | Latar Belakang Pendidikan Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru .....   | 14 |
| <b>Tabel 1.4</b>  | Jumlah Paspor Yang Selesai Tepat Waktu dan Yang Tidak Selesai Tepat Waktu Pada Kantormigrasi Kota Pekanbaru..... | 15 |
| <b>Tabel 4.1</b>  | Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru .....                              | 45 |
| <b>Tabel 4.2</b>  | Jumlah Pegawai Pada Kantor Imigrasi Pada Kantor Imigrasi Menurut Jenis Kelamin.....                              | 46 |
| <b>Tabel 4.3</b>  | Kepangkatan atau Golongan Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru  | 46 |
| <b>Tabel 4.4</b>  | Keadaan Pegawai Menurut Masa Kerja .....   | 47 |
| <b>Tabel 4.5</b>  | Jumlah Pejabat Struktural Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru  | 48 |
| <b>Tabel 4.6</b>  | Jumlah Pegawai Teknis dan Non-teknis Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.....                                    | 48 |
| <b>Tabel 5.1</b>  | Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....  | 59 |
| <b>Tabel 5.2</b>  | Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 59 |
| <b>Tabel 5.3</b>  | Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....  | 60 |
| <b>Tabel 5.4</b>  | Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan.....  | 62 |
| <b>Tabel 5.5</b>  | Tanggapan Responden Tentang Kepahaman Masyarakat Mengenai Prosedur/Tata Cara Pelayanan.....                      | 64 |
| <b>Tabel 5.6</b>  | Tanggapan Responden Tentang Persyaratan yang Mudah didapat Oleh Masyarakat.....                                  | 66 |
| <b>Tabel 5.7</b>  | Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Sederhana .....                             | 68 |
| <b>Tabel 5.8</b>  | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Memberikan Informasi Secara Terbuka.....                              | 69 |
| <b>Tabel 5.9</b>  | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Terbuka Untuk Umum .....  | 71 |
| <b>Tabel 5.10</b> | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Jujur dan Apa adanya .....  | 72 |
| <b>Tabel 5.11</b> | Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Terbuka .....                               | 73 |
| <b>Tabel 5.12</b> | Tanggapan Responden Tentang Sarana Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru .....                                     | 75 |
| <b>Tabel 5.13</b> | Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.....                                 | 76 |
| <b>Tabel 5.14</b> | Tanggapan Responden Mengenai Sarana Penunjang Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.....                           | 78 |
| <b>Tabel 5.15</b> | Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Lancar .....                                | 79 |
| <b>Tabel 5.16</b> | Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan   | 81 |
| <b>Tabel 5.17</b> | Tanggapan Responden Mengenai Penerbitan Paspor 7 Hari Kerja  | 82 |
| <b>Tabel 5.18</b> | Tanggapan Responden Mengenai Penjelasan Pegawai Apabila Paspor Selesai Tidak Tepat Waktu.....                    | 84 |

|                   |  |     |
|-------------------|--|-----|
| <b>Tabel 5.19</b> | Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Tepat .....   | 87  |
| <b>Tabel 5.20</b> | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Lengkap .....   | 88  |
| <b>Tabel 5.21</b> | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang diberikan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru .....                                  | 90  |
| <b>Tabel 5.22</b> | Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru .....   | 92  |
| <b>Tabel 5.23</b> | Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Lengkap .....   | 93  |
| <b>Tabel 5.24</b> | Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kota pekanbaru .....                                      | 95  |
| <b>Tabel 5.25</b> | Tanggapan Responden mengenai Tata Cara Pembayaran Pelayanan Paspur pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.....                | 97  |
| <b>Tabel 5.26</b> | Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pegawai Dalam Proses Pembayaran Pelayanan Paspur pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru | 99  |
| <b>Tabel 5.27</b> | Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Terjangkau .....                                      | 100 |
| <b>Tabel 5.28</b> | Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pengurusan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru .....               | 101 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan adalah sangat penting dan menentukan. Hal ini dikarenakan pegawai negeri sipil adalah unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan. Dimana misi yang diemban oleh pegawai negeri sipil adalah sebagai wujud pelayanan, kesetiaan dan keseriusan kerja. Dalam usaha pembinaan aparatur negara untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pekerjaan terus diupayakan pemberdayaannya. Untuk menciptakan itu semua maka yang perlu disikapi oleh para pelaksana pemerintahan untuk dapat menciptakan pemerintah yang baik dan berwibawa dan efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari pegawai aparatur pelaksana pemerintah itu sendiri.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Tuntutan dan kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada birokrasi, eksekutif, legislatif dan kelompok kepentiangnya. Sedikit sekali orang yang berada didalam pemerintahan yang pernah menggunakan kata pelanggan, karena kebanyakan birokrasi pemerintah kurang mengenal siapa pelanggan mereka. Oleh karenanya untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga jika dilaksanakan akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Selain itu hal ini juga akan menjadi suatu ul <sup>1</sup> ayanan terhadap kinerja yang dilakukan oleh

aparatur pemerintah. Sebab sudah sangat lama masyarakat mengeluh terhadap kinerja pelayanan publik dari aparatur pemerintahan yang dirasakan amat jauh dari harapan. Buruknya pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah terjadi karena adanya kinerja yang tidak efektif dan in-efisiensi dalam pelayanan. Hal ini diakibatkan dari penyimpangan dan adanya prosedur yang kaku dan lamban serta masih mempertahankan status quo. Dimana kondisi ini telah menimbulkan persepsi di masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. ( Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 ).

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mudah dalam pengurusan kepentingan, pelayanan yang wajar, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009, membedakan jenis ruang lingkup pelayanan publik menjadi 3 kelompok yaitu :

#### 1. Pelayanan Barang Publik

Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi :

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan / atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Contoh: penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan anggaran belanja negara di departemen kesehatan, listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN, kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok.

## 2. Penyediaan Jasa Publik

Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, meliputi :

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan / atau anggaran pendapatan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari

kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Contoh : pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan keamanan, pelayanan jasa transportasi angkutan udara, laut dan darat yang dilakukan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas.

### 3. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan , martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Contoh : pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dunia dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani hidupnya. Pelayanan asuransi dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan secara optimal dan terus-menerus kepada masyarakat yang mencakup beberapa aspek yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat, yaitu ;

1. Memperoleh hasil sesuai keinginan
2. Mempertahankan harga diri
3. Diperlakukan secara adil

4. Diterima dan disambut dengan baik
5. Diberitahu segala sesuatu yang terjadi
6. Merasa aman dan dilindungi haknya
7. Didudukkan sebagai orang penting
8. Menuntut keadilan

Pemerintah telah menetapkan KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 yang menyebutkan sepuluh dimensi pengukuran dan juga memuat metode penilaian kerja pegawai yang baik, antara lain :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan

Jika sepuluh dari dimensi tersebut dalam pelaksanaannya telah terpenuhi sesuai dengan tujuannya, maka proses pelayanan yang diberikan hasilnya adalah efektif. Oleh karena itu apabila standar pelayanan berlaku telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah pelayanan yang efektif.

Kantor imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor imigrasi Kota Pekanbaru adalah 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 keluar negeri. Dalam bahasa imigrasi, paspor adalah Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Surat Perjalanan atau paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas Pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara (*sesuai dengan pasal 1 huruf 3 Undang-undang No. 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian*). Hal ini adalah syarat dari sebuah perjalanan menuju daerah yang tidak dikuasai oleh negara asal. Maksudnya warga negara dari negara asal tidak dapat masuk ke daerah lain apabila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Itulah sebabnya pengurusan paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari negara asal dengan negara yang dituju.

Berdasarkan Undang-undang keimigrasian, keimigrasian ialah hal ihwal lalu lintas orang/warga negara yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah republik Indonesia. Surat Perjalanan atau Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

Arus imigrasi terjadi karena adanya keinginan manusia untuk mendapatkan kehidupan 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 Indonesia dan untuk mengantisipasinya diperlukan perubahan peraturan perundang-undangan baik di bidang ekonomi, industri, perdagangan, transportasi, ketenagakerjaan, maupun peraturan di bidang 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.

Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau yang juga sebagai salah satu kota yang sibuk dengan berbagai aktivitas, merupakan salah satu daerah yang tingkat mobilisasinya cukup tinggi. Dan merupakan daerah yang sering didatangi oleh warga negara Indonesia maupun dari luar negeri yang keluar masuk baik secara legal maupun ilegal, keadaan tersebut memerlukan perhatian dan penanganan yang serius bagi pemerintah, dalam hal ini instansi terkait termasuk kantor imigrasi Kota Pekanbaru untuk mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam lalu lintas antar negara tersebut. Dan juga melakukan pengawasan keimigrasian terhadap kapal-kapal asing, masalah kependudukan, tenaga kerja, hubungan keluarga dengan penduduk negara tetangga, posisi geografis yang strategis, serta kecenderungan orientasi penduduk pribumi maupun non-pribumi berhubungan dengan negara tetangga, merupakan faktor yang mewarnai permasalahan-permasalahan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Dalam hal keluar masuknya warga Negara Indonesia keluar negeri, pemerintah telah menetapkan kebijaksanaan dengan memberikan surat jalan laksana paspor pada kantor imigrasi. Pemberian paspor RI telah dilaksanakan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No.M.01.OM.01.06 tahun 1998 dan petunjuk pelaksanaan dari Direktorat Jenderal Imigrasi No.F.168.12.03.10 Tahun 1998. Buku paspor RI adalah merupakan dokumen imigrasi dan untuk memiliki selaku warga negara wajib memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan sesuai prosedur dalam pengurusan paspor pada kantor imigrasi.

Melihat dari perkembangan jasa keimigrasian terutama dalam pelayanan pembuatan paspor, maka banyak calo-calo yang sering menawarkan jasa pelayanan pembuatan paspor dengan imbalan biaya yang besar yang berkesan seperti pemerasan sehingga dapat merusak citra imigrasi dan juga merugikan masyarakat. Namun kondisi ini terjadi karena andil dari masyarakat, misalnya pencaloan itu terjadi kemampuan masyarakat dalam membayar biaya lebih mahal dan dikarenakan masyarakat tidak mau berurusan panjang dengan birokrasi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2009 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak, bahwa menetapkan biaya pembuatan paspor dan biaya yang berkaitan dengan sidik jari dan foto diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1.1 : Biaya Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia**

| <b>PENERIMAAN NEGARA<br/>BUKAN PAJAK</b>                              | <b>Satuan</b> | <b>Tarif<br/>sebenarnya</b> | <b>Realisasi</b> |
|---|---------------|-----------------------------|------------------|
| Paspor biasa 48 halaman untuk WNI/orang                               | Perbuku       | Rp. 200.000,-               | Rp. 400.000,-    |
| Paspor biasa 24 halaman untuk WNI/orang                               | Perbuku       | Rp. 50.000,-                | Rp. 200.000,-    |
| Jasa Foto   | Perbuku       | Rp. 15.000,-                | Rp. 20.000,-     |
| Jasa penggunaan teknologi sistem penerbitan paspor berbasis biometrik | Perbuku       | Rp. 40.000,-                | Rp. 50.000,-     |

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

Pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah menggunakan sistem komputerisasi, yang didalamnya sudah termasuk alat foto dan sidik jari yang menggunakan sistem biometrik. Permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dikatakan cukup tinggi tingkat pengurusannya, hal ini dikarenakan Pekanbaru adalah Ibukota Provinsi Riau dan merupakan salah satu provinsi yang berdekatan dengan Negara Malaysia dan Singapura. Keperluan masyarakat dalam mengurus permohonan paspor baru sangat beraneka ragam diantaranya untuk keperluan wisata keluar negeri, berobat, kunjungan keluarga dan bekerja diluar negeri. Saat ini pemerintah telah mengeluarkan sistem baru dalam pengurusan paspor yaitu melalui pengurusan paspor secara online. Dimana bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan paspor. Namun karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah sehingga mengakibatkan masyarakat ada yang belum mengetahui sistem baru yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut. Sampai pada hari ini masyarakat masih banyak yang mengurus paspor langsung ke kantor imigrasi dibandingkan mengurus paspor secara online.

Pengurusan paspor memerlukan perhatian yang sangat tinggi, baik dalam hal perizinan maupun dalam hal pelayanan. Karena pengurusan paspor bukanlah sesuatu yang gampang. Permintaan Paspor Biasa dilakukan dengan mengisi formulir permohonan paspor RI dengan benar dan lengkap (*perdim 11, yang dapat diperoleh di kantor imigrasi*) yang telah ditentukan dengan melampirkan beberapa persyaratan yang terdiri dari:

- a. Bukti Domisili/Kartu Tanda Penduduk (KTP); atau resi Kartu Tanda Penduduk (*bukan surat permohonan Kartu Tanda Penduduk*), dilengkapi dengan Surat Keluar/Surat Pindah bagi Daerah yang telah mengeluarkan Kartu Keluarga atau keterangan bertepatan tinggal dari Kecamatan.
- b. Bagi warga negara Indonesia yang bertempat tinggal di luar wilayah Indonesia berupa Kartu Tanda Penduduk negara setempat atau bukti/petunjuk/keterangan izin yang menunjukkan bahwa pemohon bertempat tinggal dinegara tersebut.
- c. Bukti identitas diri untuk meyakinkan kebenaran identitas pemohon agar melampirkan salah satu bukti identitas diri sebagai berikut :
  1. Akte kelahiran;
  2. Akte perkawinan/Surat Nikah;
  3. Ijazah;
  4. Surat Baptis;
  5. Surat keterangan ganti nama;
  6. Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia bagi warga negara Indonesia yang memperoleh kewarganegaraan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku atau resi Surat Izin dari Instansi yang berwenang bagi yang akan bekerja di Luar Negeri;

7. SPRI untuk warga negara Indonesia yang lama, bagi pemohon yang telah memiliki SPRI untuk warga negara Indonesia atau yang namanya tercantum dalam SPRI untuk warga negara Indonesia yang dimiliki oleh orang tuanya.

Untuk persyaratan Anak di bawah umur (*di bawah 17 tahun*);

- a. Mengisi formulir permohonan paspor RI dengan benar dan lengkap (*perdim 11, yang dapat diperoleh di kantor imigrasi*);
- b. Melampirkan berkas asli dan fotokopi identitas diri, antara lain;
  1. akte lahir;
  2. KTP orang Tua;
  3. Kartu Keluarga;
  4. STTB/Ijazah, atau Akte Lahir Orang Tua;
  5. Surat Kawin/Nikah Orang Tua;
  6. Foto Kopi Paspor Orang Tua yang masih berlaku;
  7. Paspor RI yang lama bagi pemohon penggantian paspor RI;
  8. Melampirkan surat pernyataan tertulis, materai Rp 6000 dari Orang Tua.

#### **Bagan1.1 :    Prosedur Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia**



Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.

Prosedur Penyelesaian Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) :

1. Pengisian Formulir
2. Antrian
3. Pengajuan Permohonan SPRI
4. Pembayaran Tarif Keimigrasian
5. Pengambilan Foto Wajah dan Sidik Jari
6. Wawancara
7. Identifikasi Foto Wajah dan Sidik Jari
8. Pencetakan SPRI
9. Perubahan Data Pemegang SPRI
10. Penandatanganan SPRI
11. Penyerahan SPRI

Begitulah prosedur yang harus dilalui oleh pemohon/masyarakat bila ingin

memperoleh paspor. Oleh karena itu diperlukan kecakapan yang tinggi dari pegawai imigrasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat/pemohon. Dalam usaha memenuhi kebutuhan pelayanan pengurusan paspor yang memuaskan kepada masyarakat, pihak Imigrasi menetapkan persyaratan dan mekanisme pengurusan yang baku dan wajib dipenuhi oleh masyarakat sebagai pemohon. Tabel dibawah ini yang memberikan gambaran tentang perencanaan yang telah dibuat oleh pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru :

**Tabel 1.2 : Rencana Kerja Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

| <b>Jenis pelayanan</b>                  | <b>Rencana kerja</b>          | <b>Realisasi</b>        | <b>Persentase (%)</b> |
|---|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Paspor biasa 48 halaman untuk WNI/orang | 7 ( <i>tujuh</i> ) hari kerja | 10 sampai 14 hari kerja | 100 %                 |
| Paspor biasa 24 halaman untuk WNI/orang | 7 ( <i>tujuh</i> ) hari kerja | 10 sampai 14 hari kerja | 100 %                 |

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

Dari tabel 1.2 diatas dapat kita ketahui target dari pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru yang ternyata tidak terlalu lama, namun rencana kerja pelayanan kurang sesuai dengan realisasi. Dari perencanaannya, pengurusan paspor/SPRI adalah selama 7 (*tujuh*) hari, namun pada realisasinya 10-14 hari dan keterlambatan ini sebanyak 100%.

Oleh sebab itu perlu adanya analisa untuk melihat penyimpangan yang terjadi dan mencari solusi untuk menghindari agar kesalahan yang sama tidak terulang lagi, sehingga apa yang telah direncanakan akan terealisasi dan tidak akan membuat masyarakat kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Karena hal ini akan membahayakan organisasi tersebut. Dan juga bukan untuk membuat masyarakat merasa kesalahannya dicari-cari oleh pegawai imigrasi, namun hal ini semata-mata demi untuk alasan keamanan.

Dikatakan untuk alasan keamanan adalah karena pengurusan paspor adalah untuk masyarakat yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri dan hal ini juga menyangkut

dengan apa yang tercantum dalam Tri Pokok Kerja Kantor Imigrasi bahwa salah satu tugas mereka menjaga agar jangan sampai orang yang salah, meninggalkan negara ini dan membuat masalah baru dinegara lain. Misalnya para calon TKIdi luar negeri, yang bila tidak mempunyai izin dari imigrasi Indonesia, akan menjadi masalah baru di luar negeri.

Sementara itu, latar belakang pegawai yang melayani masyarakat juga perlu diperhatikan. Karena akan berdampak pada keseriusan pegawai dalam melaksanakan tugas melayani masyarakatdalam mengurus paspor. Berikut ini akan dipaparkan latar belakang pendidikan dari pegawai yang melayani :

**Tabel 1.3 : Latar Belakang Pendidikan Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

| No            | Latar belakang pendidikan | Jumlah   | Persentase (%) |
|---------------|---------------------------|----------|----------------|
| 1             | SD                        | 2 orang  | 3 %            |
| 2             | SMP / SLTP                | 5 orang  | 7 %            |
| 3             | SMA / SLTA                | 29 orang | 45 %           |
| 4             | Diploma (D3)              | 9 orang  | 14 %           |
| 5             | Sarjana (S1)              | 17 orang | 27 %           |
| 6             | Magister (S2)             | 3 orang  | 4 %            |
| <b>Jumlah</b> |                           | 65 orang | 100%           |

*Sumber :Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru,2011.*

Melihat hal diatas, tampak jelas bahwa pegawai yang melayani masyarakat di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru masih terdapat pegawai yang berlatar belakang SD sebanyak 2 orang, SMP 5 orang, dan SMA 29 orang. Bila dilihat dari tingkat kehadiran pegawai, terdapat angka yang sangat tinggi setiap tahunnya. Namun seringkali terlihat banyak pegawai yang tidak melakukan pekerjaan layaknya seorang pelayan masyarakat. Kebanyakan pegawai duduk santai dan hanya sedikit yang melayani masyarakat sehingga waktu penyelesaiannya akan semakin lama.

Hal ini membuat masyarakat sangat bosan menunggu, akan tetapi untuk masyarakat yang “ *berkantong tebal* ”, maka proses pengurusan paspor akan cepat tanpa menunggu lama

dan antrian sepanjang hari. Pada realitanya masih ditemukan beberapa fenomena-fenomena yang sering terjadi di lapangan diantaranya, masih adanya pengurusan paspor yang mengalami keterlambatan yakni ditemukan adanya pengurusan paspor yang selesai tidak tepat pada waktunya. Hal ini dapat diketahui dari jumlah masyarakat yang mengurus paspor selama 4 bulan terakhir yang tepat waktu dan tidak tepat waktu penyelesaiannya pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, sebagai berikut :

**Tabel 1.4 : Jumlah Paspor Yang Selesai Tepat Waktu dan Yang Tidak Selesai Tepat Waktu Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

| No | Bulan    | Paspor yang selesai tepat waktu | Paspor yang tidak selesai tepat waktu | Jumlah |
|----|----------|---------------------------------|---------------------------------------|--------|
| 1. | Januari  | 3.525                           | 96                                    | 3.621  |
| 2. | Februari | 2.818                           | 66                                    | 2.884  |
| 3  | Maret    | 3.456                           | 89                                    | 3.545  |
| 4. | April    | 3.019                           | 61                                    | 3.080  |
|    | Jumlah   | 12.818                          | 312                                   | 13.130 |

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

Dari tabel 1.4 diatas, dapat diketahui mulai bulan Januari sampai April 2011 paspor yang selesai tepat waktu penyelesaiannya sebanyak 12.818. Namun masih ada sebanyak 312 paspor yang tidak tepat waktu dalam pengurusannya. Hal ini dikarenakan kurang sigapnya pegawai dalam memproses permohonan pembuatan paspor, sehingga target waktu tidak tercapai.

Keterlambatan yang terjadi selain karena proses pengurusan juga dikarenakan adanya hambatan yang datang dari kesalahan kedua belah pihak, pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru selaku pemberi pelayanan yang terkadang kurang jelas memberikan informasi tentang persyaratan misalnya pada maklumat pelayanan yang tertera menyatakan harus membawa KTP dan Akta Kelahiran namun tidak dijelaskan membawa yang asli, sehingga masih ada masyarakat yang tidak membawa KTP dan Akta Kelahiran yang asli mengakibatkan keterlambatan dalam pengurusan paspor.

Dan masih ada ditemukan calo dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor imigrasi tersebut. Hal ini dikarenakan terkadang masyarakat sendiri yang tidak mau repot mengurus paspor sehingga memilih jasa calo untuk mempercepat proses penyelesaian paspor.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan, penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan pengurusan paspor yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul "**Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Keberhasilan suatu kegiatan sangat dipengaruhi oleh ketepatan pendukungnya, yakni mutu SDM dan sarana yang diperlukan. Organisasi yang baik belum jaminan lancarnya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, karena tergantung pada mutu aparatur pemerintahannya, serta pelayanan kepada masyarakat sebagai abdi masyarakat.

Begitu halnya juga dalam pelayanan pengurusan Paspor RI, sangat dibutuhkan mutu SDM yang berkualitas dan mampu menggunakan fasilitas yang yang disediakan dalam mendukung proses pelayanan. Sehingga dengan adanya kemampuan ini diharapkan pelayanan pengurusan paspor yang diinginkan oleh masyarakat dapat terealisasi dengan memuaskan. Berdasarkan pra-riset dan kesan masyarakat yang berurusan disana menunjukkan adanya gejala kenyamanan, ketenangan, dan kepuasan. Namun apakah pelayanan pengurusan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat?.

Berdasarkan dari keterangan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini

adalah :

- 1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru?**
- 2. Kendala-kendala apakah yang dihadapi dalam pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru?**

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari uraian yang dikemukakan dalam latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru .**
- 2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Guna Akademis, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi peneliti lainnya yang relevan dengan masalah ini.
- b. Guna Praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan terutama kepada aparat pemerintah kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Berisikan penguraian dari teori-teori dan definisi konsep.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis sumber data, metode pengumpulan data, serta analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

Kemudian bab ini menguraikan sejarah Dinas Tanaman Pangan, keadaan dan komposisi pegawai, struktur organisasi dan rincian tugas pokok pegawai.

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis mencoba merangkum pembahasan dan hasil penelitian.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup, yaitu berisi kesimpulan dan saran.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. (Moenir, 2000:16). Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun dari orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. (Moenir, 2000:17).

Pengertian pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa. Hasil pelayanan berupa jasa harus diserahkan langsung kepada pelanggan.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Sampara Lukman dalam Lijan Poltak (2006:5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada hasil produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (*orang*) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang,

mengiyakan, menerima dan menggunakan.

## 2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan umum menurut Moenir (2003 : 26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan demikian, pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2006 : 5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (*masyarakat*) tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkna kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (*birokrat*) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir (2003: 4) semua pihak ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang di dambahkan ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sendirian atau untaian kat lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas, atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pelayanan prima adalah pelayanan bermutu. Untuk meningkatkan mutu berarti

meningkatkan keprimaan. Oleh karen itu, hakekat pelayanan prima menurut Boediono (2003 : 63) adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi dibidang pelayanan.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berdayaguna dan hasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta mesyaraakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima diatas, maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau.

Kemudian Lijan Poltak Sinambela (2006 : 43 ) pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-cirinya :

1. Pelayanan yang bersifat birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi yang berorientasi pada klien.

Adapun menurut Inu Kencana Syafiie (2003 : 116 ) bahwa dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biayanya harus relatif lebih rendah.
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat.
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Rasa puas seseorang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Pelayanan kepada masyarakat di dasarkan pada tekad bahwa “*pelayanan adalah pemberdayaan*”. Kalau pada sektor bisnis atau swasta tentunya pelayanan selaku atau berorientasi pada *profit* atau *keuntungan perusahaan*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya tidaklah mencari keuntungan, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. (Soetopo dan Adi Suryanto, 2006).

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan / pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur pelayanan

Adalah serangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

Prosedur pelayanan harus sederhana dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Air (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruang pelayanan.

Bagan air sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai :

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan
- b. Informasi bagi penerima pelayanan
- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- e. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian aparat/pemeriksa terhadap konsistensi pelaksana kerja.

### 3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 4. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Penjabat atau petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan/sangketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama dimeja tempat kerja petugas.

7. Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (*telematika*).

8. Janji pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

9. Standar pelayanan

Standar pelayanan publik merupakan ukuran kualitas kerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta atau janji, motto pelayanan, lokasi serta penjabat atau petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggung jawaban pelayanan publik meliputi :

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (*akurasi*), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (*termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan*) dan kedisiplinan.
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus dengan standar atau akta atau janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka, baik kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
- f. Disediakan mekanisme pertanggung jawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah diciptakan.

- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas atau pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan atau Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik
  - a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsenan produk pelayanan.
  - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - c. Produk pelayanan dengan benar, tepat, dan sah (Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, 2005)

Selanjutnya Terry dalam Thoha (1996: 43) menjelaskan pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur :

1. Pelayanan yang merata dan sama
2. Pelayanan yang diberikan tepat waktu
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas

Atep Adya Barata (2004 : 4), pelayanan yang baik mengandung empat unsur yaitu :

1. Cepat, yaitu pelayanan yang diberikan tepat waktu
2. Tepat, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
3. Mudah, yaitu pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit

4. Transparan, yaitu tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian dan menuntut unsur keterbukaan.

Mempedomani dari konsep pelayanan yang baik menurut Atep Adya Barata bahwa pelayanan yang baik itu dikatakan efektif apabila pelaksana dari setia unsur pelayanan yang baik telah terpenuhi sesuai dengan tujuannya, maka proses pelayanan yang diberikan hasilnya adalah efektif yaitu cepat proses penyelesaiannya, sesuai prosedur, dan sesuai dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu apabila standar pelayanan yang berlaku telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah pelayanan yang efektif.

Selanjutnya Mahmudi (2005 : 237) mengatakan bahwa standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (*hasil*) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

4. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif / biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya yang memadai. Menurut Moenir (2003 : 88) terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelayanan yang penting yaitu :

1. Faktor kesadaran

Berfungsi sebagai acuan dasar yang mendasari dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

2. Faktor aturan

Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja,

kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

### 3. Faktor organisasi

Meliputi pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.

### 4. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan (*organisasi*) baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu, meliputi gaji yang dapat menggairah semangat kerja yang tinggi.

### 5. Faktor ketentuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

### 6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelaksanaan pelayanan yang efektif.

Agar tercipta kualitas layanan yang optimal, dibutuhkan seorang pimpinan yang memiliki orientasi dan komitmen terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Orientasi dan komitmen terhadap pelayanan sangat diperlukan sekali dalam mendukung upaya pemerintah untuk mencapai misinya yakni memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Bertitik tolak dari uraian itu, maka dapat disimpulkan secara garis besar terdapat 4 (*empat*) cara yang digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan masyarakat, yang cepat, adil, baik dan mudah.

Seperti yang dikemukakan oleh Ndraha (1997 : 64) antara lain : cepat (*faster*), adil (*fairer*), baik (*better*), dan murah (*cheaper*).Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik seringkali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan.

### **2.3. Definisi Konsep**

Definisi konsep dalam penelitian digunakan untuk agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam pemahaman terhadap tulisan, dimana ditulis batasan-batasan pengertian konsep yang digunakan untuk pembahasannya, antara lain :

#### **A. Pelayanan Publik**

Segala bentuk hal atau cara yang dilaksanakan oleh kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas pelayanan pengurusan paspor sesuai dengan tujuan.

#### **B. Paspor**

Paspor merupakan surat izin bagi kita untuk melakukan perjalanan keluar negeri. Dalam bahasa imigrasi, paspor adalah Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Surat Perjalanan atau paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang

dari suatu negara yang memuat identitas Pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara

### C. Kantor Imigrasi

Kantor imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor imigrasi Kota Pekanbaru adalah salah satu kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Dengan alasan pertimbangan sebagai ibu kota Provinsi Riau, sehingga menjadi barometer bagi pemerintahan daerah lainnya. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2011.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok dalam penelitian yang diperoleh langsung dari responden yaitu berupa informasi tentang pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung penelitian, diperoleh dari instansi terkait yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yang mencakup;

1. Jenis pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru
2. Jumlah aparat Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru
3. Sejarah singkat berdirinya Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru
4. Keadaan Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru
5. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru
6. Sarana dan prasarana pendidikan serta sarana peribadatan di Kota Pekanbaru.

#### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data da<sup>34</sup> itian ini adalah :

a. Observasi (*pengamatan*)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan

aktivitas pelayanan pengurusan paspor yang terjadi di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

b. Wawancara Struktural

Metode ini dilakukan dengan cara tanya-jawab langsung dengan responden, yaitu tentang pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

c. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan adalah suatu metode yang digunakan dalam melengkapi yang diperoleh melalui wawancara, yaitu dengan cara mengumpulkan data menggunakan daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa dengan alternatif yang diperlukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

### **3.4. Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi mengenai pelayanan pengurusan paspor di kantor imigrasi. Adapun jumlah informan yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan tehnik purposive sampling, dimana penentuan informan ini berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor yaitu satu orang Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian yang dijadikan key informan. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan yang langsung terlibat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Dalam menentukan sampel petugas pemberi pelayanan, menggunakan tehnik sensus yaitu dengan mengambil keseluruhan dari pegawai pelayanan paspor sebanyak 10 orang, yaitu :

1. Kepala Kantor Imigrasi
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

4. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
5. Kepala Seksi Status Keimigrasian
6. Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
7. Pegawai penerimaan berkas entry data
8. Subseksi Informasi
9. Sub Bagian Tata Usaha Urusan Kepegawaian
10. Petugas wawancara

Sedangkan untuk masyarakat yang mengurus paspor ditentukan berdasarkan tehnik Accidental Sampling, dimana masyarakat yang dijumpai dalam pengurusan paspor langsung dijadikan sampel penelitian yaitu sejumlah 30 orang.

### **3.5. Tehnik Pengukuran**

Setelah data terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian, maka selanjutnya diadakan pengukuran pada setiap indikator penelitian. Untuk pengukuran dapat dilaksanakan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disusun kepada setiap responden yang terpilih, dimana pertanyaan diberikan secara terbuka agar responden dapat memberikan alasan dan tanggapannya secara luas.

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian maka tehnik pengukuran mengacu pada pendapat teoritis para ahli. Akan tetapi lebih dikonkritkan dalam melakukan penelitian. Pelayanan merupakan tugas pegawai pemerintah untuk memberikan jasa pengurusan paspor dari Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dalam penelitian ini adalah cara pelayanan, metode pelayanan, tehnik pelayanan, dan sikap melayani. Adapun konsep teori yang dipakai adalah pendapat Boediono yang meliputi antara lain :

- a. Pelayanan yang sederhana, disini adalah pelaksanaan yang tidak menyulitkan masyarakat dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan

mudah didapat.

Sangat Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sangat membantu masyarakat dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru mau membantu masyarakat dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Cukup Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru cukup membantu masyarakat dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kurang Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru kurang mau membantu masyarakat dengan kadang-kadang mempersulit masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Tidak Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak mau membantu masyarakat dengan mempersulit masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

- b. Pelayanan yang terbuka, dimaksud disini adalah aparat pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru yang bertugas sebagai pemberi pelayanan harus memberi penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam aturan dan norma. Adapun tehnik pengukurannya :

Sangat Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dengan sangat baik memberikan penjelasan sejujur-jujurnya dengan mengumumkan standar pelayanan.

Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru mau memberikan penjelasan sejujur-

jujurnya dengan mengumumkan standar pelayanan.

Cukup Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dengan cukup baik memberikan penjelasan sejujur-jujurnya dengan mengumumkan standar pelayanan.

Kurang Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru kurang mau memberikan penjelasan sejujur-jujurnya dengan kadang-kadang tidak mengumumkan standar pelayanan.

Tidak Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak mau memberikan penjelasan sejujur-jujurnya dengan tidak mengumumkan standar pelayanan.

- c. Pelayanan yang lancar, dimaksud disini adalah prosedur yang dijalani tidak berbelit-belit dan aparat yang memberikan pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan sepenuh hati. Adapun tehnik pengukurannya adalah :

Sangat Baik : Apabila prosedur yang dijalani dipermudah dan aparat yang memberikan pelayanan bersikap ikhlas melakukan pelayanan sepenuh hati.

Baik : Apabila prosedur yang dijalani tidak berbelit-belit dan aparat yang memberikan pelayanan bersikap ikhlas.

Cukup Baik : Apabila prosedur yang dijalani cukup tidak berbelit-belit dan aparat yang memberikan pelayanan bersikap ikhlas.

Kurang Baik : Apabila prosedur yang dijalani kadang berbelit-belit dan aparat yang memberikan pelayanan bersikap kurang ikhlas melakukan pelayanan.

Tidak Baik : Apabila prosedur yang dijalani berbelit-belit dan aparat yang memberikan pelayanan bersikap tidak ikhlas melakukan pelayanan.

- d. Pelayanan yang menyajikan secara tepat, dimaksud adalah aparat yang memeberikan pelayanan kepada masyarakat tepat waktu dalam penyelesaian tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun tehnik pengukurannya adalah :

Sangat Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru memberi pelayanan kepada masyarakat selalu tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru memberi pelayanan kepada masyarakat tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Cukup Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru memberi pelayanan kepada masyarakat cukup tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kurang Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru memberi pelayanan kepada masyarakat kadang-kadang tidak tepat waktu tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tidak Baik : Apabila aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru memberi pelayanan kepada masyarakat tidak tepat waktu tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Pelayanan yang lengkap, dimaksud disini adalah tersedianya apa yang diperlukan masyarakat. Sekali masyarakat mengurus didapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain. Adapun tehnik pengukurannya adalah;

Sangat Baik : Apabila tersedianya apa yang dibutuhkan masyarakat dengan menyediakan jasa pelayanan

yang sangat lengkap dan masyarakat tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain.

Baik : Apabila tersedianya apa yang dibutuhkan masyarakat dengan menyediakan jasa pelayanan yang lengkap dan masyarakat tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain.

Cukup Baik : Apabila tersedianya apa yang dibutuhkan masyarakat dengan menyediakan jasa pelayanan yang cukup lengkap dan masyarakat tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain.

Kurang Baik : Apabila kurang tersedianya apa yang dibutuhkan masyarakat dengan tidak menyediakan jasa pelayanan yang lengkap dan masyarakat perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain.

Tidak Baik : Apabila tidak tersedianya apa yang dibutuhkan masyarakat dengan menyediakan jasa pelayanan yang lengkap dan masyarakat perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain.

- f. Pelayanan yang terjangkau, dimaksud disini adalah jasa pelayanan yang terjangkau oleh ekonomi masyarakat luas. Adapun tehnik pengukurannya adalah;

Sangat Baik : Apabila biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan sangat terjangkau oleh ekonomi masyarakat luas (*murah*) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Baik : Apabila biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan terjangkau oleh ekonomi masyarakat luas (*murah*) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Cukup Baik : Apabila biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan cukup terjangkau oleh ekonomi masyarakat luas (*murah*) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kurang Baik : Apabila biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kurang terjangkau oleh ekonomi masyarakat luas (*sedang*) dan kadang-kadang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tidak Baik : Apabila biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan tidak terjangkau oleh ekonomi masyarakat luas (*mahal*) dan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dimasa silam hanya berupa dusun kecil bernama Payung Sekaki yang terletak di pinggiran Sungai Siak. Dusun sederhana ini juga dikenal dengan sebutan Dusun Senapelan. Desa ini berkembang pesat, terlebih setelah lokasi pasar (*pekan*) lama pindah ke desa ini, terciptalah pasar baru yang identik dengan sebutan “pekan baru” nama yang hingga kini dipakai untuk menyebut Kota Pekanbaru.

Kantor Imigrasi klas I Pekanbaru semula bernama Kantor Jawatan Imigrasi berdiri sekitar tahun 1953 yang dahulu terletak di Jalan Pelabuhan dekat dengan Sungai Siak yang bermuara ke selat Malaka, dimana masyarakat Pekanbaru umumnya mengenal daerah tersebut sebagai daerah pasar bawah, karena memang setiap harinya banyak orang sibuk untuk berdagang. Dengan perkembangan daerah tata kota Kantor Imigrasi klas I Pekanbaru pada tahun 1975 dipindahkan oleh Pemda dengan alamat Jalan Teratai No. 87 Pekanbaru Riau.

Sejak dahulu kegiatan perdagangan telah ramai di kota ini. Sungai Siak yang membelah kota menjadi jalur pelayaran strategis ke dan dari beberapa kota pantai di Propinsi Riau dan juga luar riau. Sungai ini mempunyai peranan penting sebagai jalur perdagangan antar pulau dan juga ke luar negeri terutama Malaysia dan Singapura. Dengan letak kota yang strategis berada di simpul segi tiga pertumbuhan Indonesian-Malaysia-Singapura dan di jalur lalu lintas angkutan lintas timur Sumatera.

Aktivitas keimigrasian Kantor Imigrasi Pekanbaru lebih terfokus pada pelayanan seperti pemberian Surat Perjalanan R 43 ndonesia (SPRI), pemberian dan perpanjangan Izin Tinggal bagi orang asing, dimana hal ini dapat dilihat intensitas volume pemberian SPRI

selama kurun waktu 3 (*tiga*) tahun terakhir menunjukkan jumlah yang cukup tinggi. Kondisi yang sama terhadap pemberian dan perpanjangan Izin Tinggal dari tahun ke tahun menunjukkan jumlah yang cukup signifikan.

Aspek penegakan hukum keimigrasian pada Kantor Imigrasi Pekanbaru selama ini berjalan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah tindakan keimigrasian dan orang asing yang dikarantina pada Kantor Imigrasi Pekanbaru menunjukkan jumlah yang cukup signifikan, ini semua tidak terlepas dari kesiapan dan kesigapan para personil Kantor Imigrasi Pekanbaru dalam melaksanakan tugas-tugas keimigrasian dan dalam menyingkapi permasalahan dan pelanggaran keimigrasian yang terjadi di wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru.

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru mencakup 5 (*lima*) wilayah yaitu :

1. Kabupaten Kampar.
2. Kabupaten Pelalawan.
3. Kabupaten Rohul.
4. Kabupaten Siak.
5. Kota Pekanbaru.

Kantor Imigrasi Pekanbaru juga membawahi 2 (*dua*) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yaitu TPI Udara SSK II dan TPI Laut Siak Pekanbaru. Volume lalu lintas orang keluar masuk wilayah Indonesia melalui 2 (*dua*) TPI ini baik itu kedatangan maupun keberangkatan dari tahun ke tahun tergolong cukup padat. Faktor lain yang menunjang sangat prospektifnya kota ini adalah banyaknya perusahaan Penanaman Modal Asing (PMA) yang berkiprah di Kota Pekanbaru.

#### **4.2 Keadaan Pegawai**

Untuk mengetahui tentang keadaan jumlah pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, dapat dilihat dari beberapa fakta bahwa :

#### 1.2.1 Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data yang diperoleh dilokasi penelitian, keadaan pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1 : Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

| No            | Latar belakang pendidikan | Jumlah   | Persentase (%) |
|---------------|---------------------------|----------|----------------|
| 1             | SD                        | 2 orang  | 3 %            |
| 2             | SMP / SLTP                | 5 orang  | 7 %            |
| 3             | SMA / SLTA                | 29 orang | 45 %           |
| 4             | Diploma (D3)              | 9 orang  | 14 %           |
| 5             | Sarjana (S1)              | 17 orang | 27 %           |
| 6             | Magister (S2)             | 3 orang  | 4 %            |
| <b>Jumlah</b> |                           | 65 orang | 100%           |

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru didominasi oleh pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SLTA, yakni sebanyak 29 orang. Tingkat pendidikan sangat mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan sebab semakin banyak pegawai yang berpendidikan tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang semakin baik pula

#### 1.2.2 Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin

Adapun jumlah pegawai menurut jenis kelamin pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat diketahui pada tabel 4.2 berikut ini :

**Tabel 4.2 : Jumlah Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru Menurut Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
|----|---------------|--------|----------------|

|               |           |          |       |
|---------------|-----------|----------|-------|
| 1             | Laki-laki | 49 orang | 75 %  |
| 2             | Perempuan | 16 orang | 25 %  |
| <b>Jumlah</b> |           | 65 orang | 100 % |

Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui jumlah pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terdapat perempuan sebanyak 16 orang dan laki-laki sebanyak 49 orang. Maka dapat dikatakan bahwa pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 49 orang.

### 1.2.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Kepangkatan/Golongan

Untuk mengetahui jumlah pegawai menurut kepangkatan/golongan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 4.3 : Kepangkatan atau Golongan Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No            | Kepangkatan / Golongan | Jumlah   | Persentase (%) |
|---------------|------------------------|----------|----------------|
| 1             | Golongan II            | 29 orang | 44%            |
| 2             | Golongan III           | 35 orang | 53%            |
| 3             | Golongan IV            | 1 orang  | 3%             |
| <b>Jumlah</b> |                        | 65 orang | 100 %          |

Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa ternyata yang paling banyak jumlahnya adalah pegawai yang memiliki Kepangkatan / Golongan III, yakni sebanyak 35 orang. Penjelasan berdasarkan pangkat/golongan pegawai juga penting, sebab dalam karir pegawai negeri pangkat/ golongan ini sangat mempengaruhi jabatan yang disandangnya.

### 4.2.4 Keadaan Pegawai Menurut Masa Kerja

Masa kerja merupakan lamanya pegawai tersebut bekerja. Adapun masa kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4 : Keadaan Pegawai Menurut Masa Kerja.**

| No | Masa Kerja   | Jumlah   | Persentase (%) |
|----|--------------|----------|----------------|
| 1  | 0 – 10 Tahun | 12 orang | 18%            |

|               |                 |          |       |
|---------------|-----------------|----------|-------|
| 2             | 11 – 20 Tahun   | 41 orang | 64%   |
| 3             | 21 Tahun keatas | 12 orang | 18%   |
| <b>Jumlah</b> |                 | 65 orang | 100 % |

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui masa kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru mayoritas adalah 11-20 tahun yakni sebanyak 41 orang atau 64%. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, masa kerja tersebut juga dapat mempengaruhi pola pikir dan sifat pegawai terhadap pekerjaan dimana orang yang sudah lama bekerja biasanya akan bekerja lebih baik karena ia telah memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidangnya.

#### 4.2.5 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural

Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, terdapat jabatan struktural yang digambarkan tabel dibawah ini :

**Tabel 4.5 : Jumlah Pejabat Struktural Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No            | Jabatan     | Jumlah   | Persentase (%) |
|---------------|-------------|----------|----------------|
| 1             | Esselon III | 1orang   | 7%             |
| 2             | Esselon IV  | 5 orang  | 36%            |
| 3             | Esselon V   | 8 orang  | 57%            |
| <b>Jumlah</b> |             | 14 orang | 100 %          |

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui jumlah pejabat struktural pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru di tingkat Essellon III adalah sebanyak 1 orang, tingkat Esselon IV sebanyak 5 orang dan tingkat Esselon V sebanyak 8 orang. Maka jumlah pejabat struktural pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru didominasi oleh pegawai yang berada pada tingkat Esselon V, yaitu sebanyak 8 orang.

#### 4.2.6 Keadaan Pegawai Teknis dan Pegawai Non-Teknis.

Dari penelitian di lokasi, pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru ada pembagian tugas berupa pegawai teknis dan non-teknis seperti yang ada pada tabel berikut :

**Tabel 4.6 : Jumlah Pegawai Teknis dan Non-teknis Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No            | Pegawai Teknis | Jumlah | Persentase (%) | Pegawai Non-Teknis | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|----------------|--------|----------------|--------------------|--------|----------------|
| 1             | Golongan IV    | 1      | 6 %            | Golongan IV        | -      | -              |
| 2             | Golongan III   | 13     | 81 %           | Golongan III       | 23     | 46 %           |
| 3             | Golongan II    | 2      | 13 %           | Golongan II        | 26     | 54 %           |
| <b>Jumlah</b> |                | 16     | 100 %          | <b>Jumlah</b>      | 49     | 100 %          |

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

Dari tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa pegawai teknis pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru yang memiliki Golongan IV sebanyak 1 orang, Golongan III sebanyak 13 orang dan Golongan II sebanyak 2 orang. Dapat disimpulkan bahwa untuk pegawai teknis didominasi oleh pegawai yang memiliki Golongan III, yakni sebanyak 13 orang (81%).

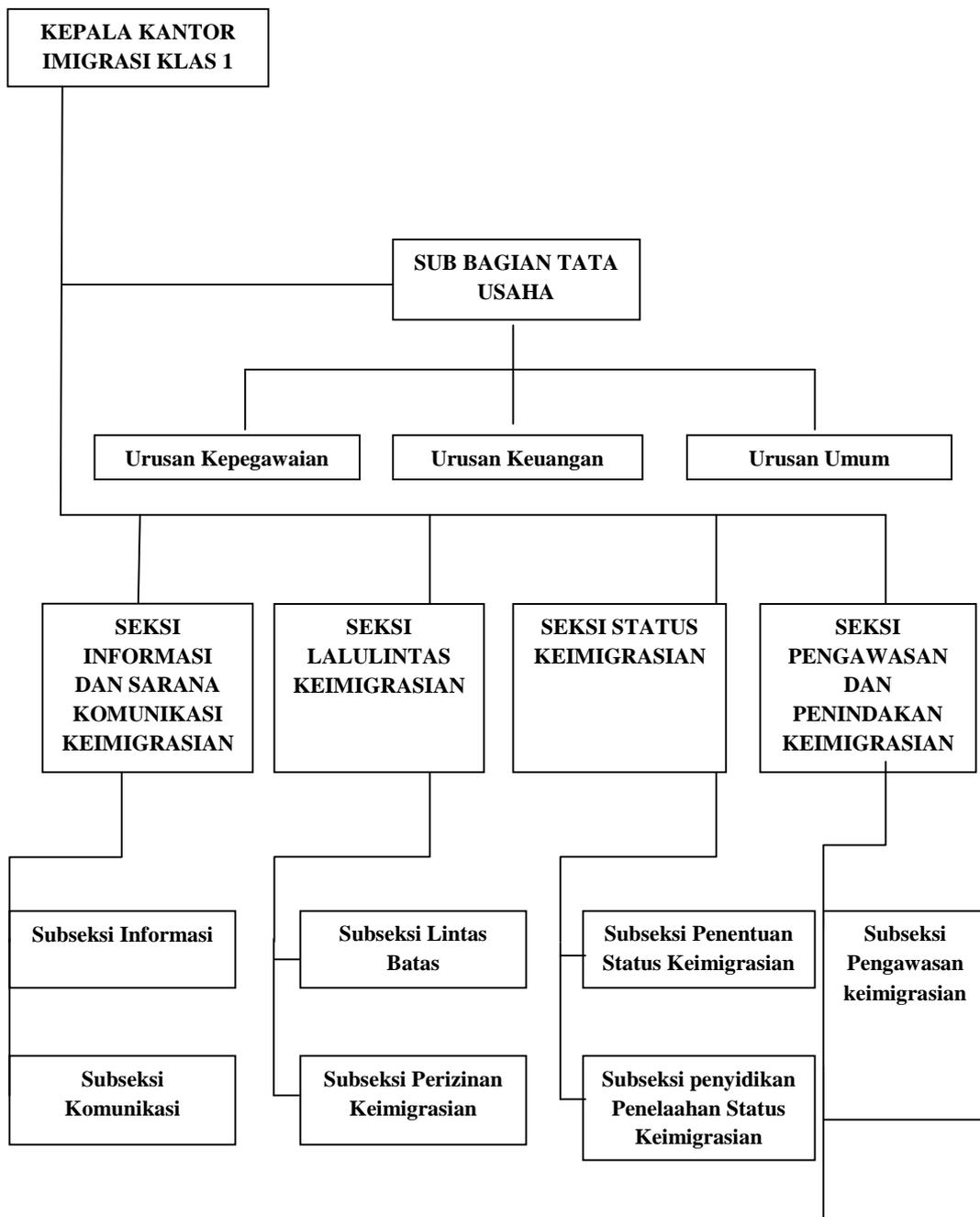
Untuk pegawai non-teknis terdapat pegawai yang memiliki Golongan III sebanyak 23 orang dan Golongan II sebanyak 26 orang dan dapat dikatakan bahwa pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terdapat lebih banyak pegawai non-teknis yang memiliki Golongan II sebanyak 26 orang (54 %). Dapat disimpulkan bahwa pegawai teknis Golongan III sebanyak 13 orang (81 %) dan pegawai non-teknis Golongan II sebanyak 26 orang (54 %) yang paling banyak pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

### 4.3 Struktur Organisasi

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No.M.03 PR.07.04 tahun 1991 bahwa semua Kantor Imigrasi seluruh Indonesia dibagi kedalam Klas I, Klas II dan Klas III.

Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru merupakan Kantor Imigrasi Klas I. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada bagan 4.1 berikut ini :

**Bagan 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**



*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, 2011.*

#### **4.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

##### **4.4.1 Kedudukan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

Kantor Imigrasi adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam bidang keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah. Kantor Imigrasi dipimpin oleh seorang kepala yang biasa disebut Kakanim.

##### **4.4.2 Tugas Pokok Kantor Imigrasi**

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri kehakiman RI No. M-03- PR-07-01 tahun 1991 pasal 2 disebutkan bahwa, Kantor Imigrasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan Unit Pelaksana Teknis dibidang keimigrasian pada wilayah yang bersangkutan.

##### **4.4.3 Fungsi Kantor Imigrasi**

Didalam pasal 3 disebutkan bahwa, Kantor Imigrasi mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian.
- b. Meleaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu-lintas keimigrasian
- c. Melaksanakan tugas dibidang status keimigrasian

- d. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang pengawasan dan pengendalian keimigrasian.

## **4.5 Tata Kerja Kantor**

### **4.5.1 Kepala Kantor Imigrasi**

Dalam menyelenggarakan aktifitasnya, Kepala Kantor Imigrasi mempunyai tugas sebagai berikut ( pasal 1 ) ;

1. Dalam bidang pelintasan dan perizinan keimigrasian, meliputi :
  - a. Penyelesaian permohonan dokumen perjalanan keluar negeri bagi WNI dan WNA yang berdomisili di wilayah kerjanya.
  - b. Penyelesaian permohonan perpanjangan dokumen perjalanan keluar negeri.
  - c. Penyelesaian permohonan izin berangkat dan kembali untuk warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang berdomisili di wilayah kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - d. Penyelesaian pendaratan di wilayah kerjanya bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang berangkat maupun datang ke atau dari luar negeri sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - e. Penyelesaian ijin tinggal dispensasi fasilitas keimigrasian untuk anak buah kapal / alat apung yang beroperasi dilautan yang termasuk yurisdikasi Nasional di wilayah kerjanya setelah mendapat penguasaan dari Direktur Jenderal Imigrasi.
  - f. Penyelesaian sign on / sign off untuk Warga Negara Indonesia atau Warga Negara Asing yang bekerja sebagai anak buah kapal pada kapal yang berada di wilayah kerjanya.

- g. Penyelesaian permohonan imigrasi ijin tinggal untuk Warga Negara Asing yang berdomisili di wilayah kerjanya.
2. Dalam bidang Pengendalian dan Penetapan Status Keimigrasian dan Kewarganegaraan.
- a. Penelaahan dan penelitian untuk pelaporan alih status kewarganegaraan terhadap Warga Negara Asing yang menjadi Warga Negara Indonesia.
  - b. Penyelesaian pemberian surat keterangan data tentang Warga Negara Asing yang berdomisili di wilayah kerjanya.
  - c. Penyelesaian permohonan alih status ijin tinggal Warga Negara Asing yang berdomisili di wilayah kerjanya, yang meliputi :
    - 1. ijin tinggal kunjungan ke ijin tinggal berdiam sementara.
    - 2. ijin tinggal kunjungan berdiam sementara ke ijin sementara.
  - d. Penyelesaian permohonan alih paspor atau alih pekerjaan bagi tenaga ahli WNA yang berdomisili di wilayah kerja.
3. Dalam bidang Pengawasan dan Pengendalian Masalah Keimigrasian.
4. Dalam bidang Penjajakan Keimigrasian.

#### 4.5.2 Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Merencanakan dan mengkoordinir pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, ketatausahaan dan perlengkapan di lingkungan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Melaksanakan pembinaan personil dalam rangka pelaksanaan tata tertib dengan memperhatikan hak dan kewajiban pegawai negeri, meningkatkan disiplin kerja dan pengawasan serta memupuk rasa kebersamaan untuk menciptakan suasana kerja yang tertib, aman dan harmonis.

#### 4.5.3 Kepala Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian

Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (Lantaskim) mempunyai tugas, melakukan kegiatan keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian di lingkungan kantor imigrasi dan mempunyai tugas melakukan urusan Status Keimigrasian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mempunyai fungsi :

- a. Melakukan pemberian perijinan di bidang lalu lintas batas, ijin masuk / keluar dan fasilitas keimigrasian.
- b. Melakukan pemberian dokumen perjalanan, ijin berangkat dan ijin kembali.

Seksi lalu lintas keimigrasian terdiri dari :

##### 1. Subseksi Lintas Batas

Mempunyai tugas melakukan urusan penjinan di bidang lintas wilayah perbatasan antara Negara Republik Indonesia dengan Negara lain berdasarkan peraturan lalu lintas batas yang berlaku, pemberian ijin masuk atau keluar dalam rangka pengaturan keluar masuknya orang asing melalui pelabuhan pendaratan di wilayah Negara Republik Indonesia.

##### 2. Subseksi Perijinan Keimigrasian.

Mempunyai tugas melakukan urusan pemberian dokumen perjalanan, ijin berangkat dan ijin kembali.

#### 4.5.4 Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim).

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) mempunyai tugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan sarana komunikasi keimigrasian

dilingkungan Kantor Imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi mempunyai fungsi :

- a. Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian informasi dan penyebarannya untuk penyelidikan keimigrasian.
- b. Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumentasi keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi terdiri dari :

- a. Subseksi Informasi, mempunyai tugas :  
Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi mengenai WNI dan WNA dalam rangka kerjasama tukar menukar informasi untuk pengamanan teknis operasional keimigrasian.
- b. Subseksi Komunikasi, mempunyai tugas :  
Melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta melakukan penggunaan dan Pemanfaatan Sarana komunikasi.

#### 4.5.5 Kepala Seksi Status Keimigrasian (Statuskim).

Seksi Status Keimigrasian mempunyai fungsi :

- a. Melakukan penentuan Status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia.
- b. Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.

Seksi Status Keimigrasian terdiri dari:

- a. Subseksi Penentuan Status Keimigrasian  
Mempunyai tugas melakukan penyaringan, penelitian, penyelesaian. permohonan alih status dan ijin tinggal keimigrasian.
- b. Subseksi Penelaahan Status Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penelitian terhadap kebenaran .bukti bukti kewarganegaraan seseorang dan surat keterangan orang asing untuk kelengkapan permohonan kewarganegaraan.

#### 4.5.6 Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Keimigrasian

(Wasdakim).

Seksi Pengawasan dan Pengendalian Keimigrasian (Wasdakim) mempunyai tugas melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing di lingkungan kantor Imigrasi.

Seksi pengawasan dan pengendalian keimigrasian mempunyai fungsi :

1. Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perijinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing.
2. Melakukan peyelidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

Seksi Pengawasan dan Pengendalian keimigrasian terdiri dari :

- a. Subseksi pengawasan keimigrasian
- b. Subseksi pengendalian keimigrasian

#### 4.5.7 Kepala Seksi Urusan Keuangan

Kaur Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Kepala Urusan Keuangan.
- b. Mengatur keluar masuk keuangan Kantor Imigrasi dan
- c. Membuat laporan berkala kepada Kasubag TU dan Kakanim tentang keuangan Kantor Imigrasi.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian dari pegawai dan masyarakat yang terpilih menjadi sampel untuk memberikan penjelasan mengenai pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Quesioner yang disebarakan sebanyak 40 eksemplar sesuai dengan jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian telah dikumpulkan sejumlah data yang diperlukan, meliputi data identitas responden, dan tanggapan responden tentang variabel penelitian pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

#### **5.1 Identitas Responden**

Untuk memudahkan analisa data pada penelitian ini, maka penulis mengemukakan identitas responden berdasarkan tingkat usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

##### **a. Usia responden**

Usia merupakan salah satu penentu dalam tingkat kedewasaan kita. Usia mempengaruhi kematangan seseorang dalam melihat dan menganalisa suatu masalah. Berdasarkan wawancara dan angket yang telah diajukan kepada 40 orang responden, maka dapat diketahui usia para responden tersebut sebagai berikut :

**Tabel 5.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

| <b>No</b> | <b>Unsur Responden</b> | <b>58</b> | <b>Kelompok Usia</b> | <b>Jumlah</b> |
|-----------|------------------------|-----------|----------------------|---------------|
|-----------|------------------------|-----------|----------------------|---------------|

|                       |                         | <b>20 – 30</b> | <b>31 – 40</b> | <b>&gt; 40</b> |       |
|-----------------------|-------------------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| 1                     | Pegawai Kantor Imigrasi | 2              | 5              | 3              | 10    |
| 2                     | Masyarakat              | 8              | 14             | 8              | 30    |
| <b>Jumlah</b>         |                         | 10             | 19             | 11             | 40    |
| <b>Persentase (%)</b> |                         | 25 %           | 47,5 %         | 27,5 %         | 100 % |

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.*

Dari tabel 5.1 diatas, dapat diketahui bahwa kebanyakan unsur responden yang dijadikan sumber penelitian dalam pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi berada pada usia 31 – 40 tahun, yaitu sebanyak 19 orang. Maka keseluruhan unsur responden tersebut berada pada tingkat usia yang masih potensial. Hal ini menunjukkan unsur responden yang terpilih menjadi responden masih berada pada usia yang produktif.

#### b. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai identitas responden maka berikut ini penulis akan menguraikan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 5.2 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>No</b>             | <b>Unsur Responden</b>  | <b>Jenis Kelamin</b> |                  | <b>Jumlah</b> |
|-----------------------|-------------------------|----------------------|------------------|---------------|
|                       |                         | <b>Laki - laki</b>   | <b>Perempuan</b> |               |
| 1                     | Pegawai Kantor Imigrasi | 3                    | 7                | 10            |
| 2                     | Masyarakat              | 19                   | 11               | 30            |
| <b>Jumlah</b>         |                         | 22                   | 18               | 40            |
| <b>Persentase (%)</b> |                         | 55 %                 | 45 %             | 100 %         |

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.*

Dari tabel 5.2 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang memberikan tanggapan adalah laki-laki, yaitu sebanyak 22 orang (55 %). Kondisi terjadi karena masyarakat yang penulis temui saat melakukan penelitian lebih dominan laki – laki.

#### c. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan adalah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah, selanjutnya akan

diuraikan tingkat pendidikan responden sebanyak 40 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.3 : Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

| No                    | Unsur Responden         | Tingkat Pendidikan |     |        |        |      | Jumlah |
|-----------------------|-------------------------|--------------------|-----|--------|--------|------|--------|
|                       |                         | SD                 | SMP | SMA    | D3     | S1   |        |
| 1                     | Pegawai Kantor Imigrasi | -                  | -   | 6      | 1      | 3    | 10     |
| 2                     | Masyarakat              | -                  | -   | 11     | 4      | 15   | 30     |
| <b>Jumlah</b>         |                         | -                  | -   | 17     | 5      | 18   | 40     |
| <b>Persentase (%)</b> |                         | -                  | -   | 42,5 % | 12,5 % | 45 % | 100 %  |

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.*

Dari tabel 5.3 diatas, dapat diketahui bahwa responden masyarakat yang dijadikan sampel pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan sarjana sebanyak 18 orang (45 %). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian pada pelayanan pengurusan paspor telah memiliki pendidikan yang sudah baik.

## **5.2 Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, aparatur pemerintah sudah semestinya memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat dalam pengurusannya. Untuk itu dalam penelitian ini yang mengkaji tentang pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Boediono yang mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima, maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

1. Sederhana
2. Terbuka
3. Lancar

4. Tepat
5. Lengkap, dan
6. Terjangkau.

Untuk membahas masing-masing indikator dari variabel hakekat pelayanan umum pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru digunakan beberapa pertanyaan melalui wawancara yang dilakukan ke beberapa informan yang diantaranya adalah pegawai kantor imigrasi dan beberapa orang masyarakat. Pertanyaan-pertanyaan didalam variabel ini menyangkut pertanyaan tentang pelayanan pengurusan paspor dengan berdasarkan pada indikator-indikator yang telah dikemukakan pada Bab I sebelumnya. Untuk mengetahui gambaran – gambaran mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

### 1. Pelayanan yang Sederhana

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikatan baik, adalah salah satunya pelaksanaan pelayanan itu tidak menyulitkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus jelas dan tidak berbelit-belit, yang seakan-akan mengada-ada. Hal ini mesti dihindarkan karena akan menyebabkan masyarakat yang dilayani tidak merasa puas. Selaku abdi negara dan abdi masyarakat aparatur pemerintah dapat membantu masyarakat secara mudah tanpa berbelit-belit kepada masyarakat seperti yang telah dijelaskan pada Bab I.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai prosedur/tata cara pelayanan (*tidak berbelit-belit*) kepada masyarakat dapat dilihat dari tabel 5.4 dibawah ini:

**Tabel 5.4 : Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan.**

| No | Responden | Kategori Tanggapan |         |            |             |            | Jumlah (%) |
|----|-----------|--------------------|---------|------------|-------------|------------|------------|
|    |           | Sangat Baik        | Baik    | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1  | Pegawai   | 3 (30%)            | 7 (70%) | -          | -           | -          | 10 (25%)   |

|                                    |            |          |         |           |          |   |           |
|------------------------------------|------------|----------|---------|-----------|----------|---|-----------|
| 2                                  | Masyarakat | -        | 1 (4%)  | 7 (23%)   | 22 (73%) | - | 30 (75%)  |
| <b>Total Keseluruhan Tanggapan</b> |            | 3 (7,5%) | 8 (20%) | 7 (17,5%) | 22 (55%) | - | 40 (100%) |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2011.

Berdasarkan tabel 5.4 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 3 responden atau 7,5 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Sangat Baik*”, yaitu dalam artian bahwa Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah sangat sesuai dengan prosedur, mau membantu dan tidak berbelit-belit, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun responden sebanyak 8 orang atau 7,5 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, yaitu dalam artian bahwa Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan prosedur dan tidak berbelit-belit, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 7 responden atau 23 % dari jawaban responden, dalam artian bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terkadang sesuai dengan prosedur.

Sedangkan sisanya sebanyak 22 responden atau 55 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “*kurang baik*” dalam artian bahwa Prosedur pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terkesan berbelit-belit dan tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa Prosedur pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Kurang Baik*” karena selalu terkesan berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : “*pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada kami terkadang terkesan mengada-ada dan prosedur yang berbelit-belit sehingga sangat sulit untuk kami pahami*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Berikut juga hasil wawancara dengan pegawai Kantor Imigrasi : “ *sebenarnya tidak ada yang berbelit-belit dalam mengurus paspor, apalagi dipersulit. Jika persyaratan yang anda lampirkan sudah lengkap maka kami akan segera tindak lanjuti permohonan paspor yang anda berikan.*”(Hasil Wawancara 16 Januari 2012).

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Jika prosedur atau tata cara pelayanan tidak dipahami, maka ini akan mengakibatkan masyarakat menjadi bingung, karena mereka tidak mengetahui secara jelas arah dan tujuan dalam pengurusan, dan hal-hal apa saja yang akan mereka tempuh.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kephahaman masyarakat mengenai prosedur yang ada di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sebagai berikut :

**Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Tentang Kepahaman Masyarakat Mengenai Prosedur/Tata Cara Pelayanan.**

| No                                 | Responden  | Kategori Tanggapan |           |            |             |            | Jumlah (%) |
|------------------------------------|------------|--------------------|-----------|------------|-------------|------------|------------|
|                                    |            | Sangat Baik        | Baik      | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                                  | Pegawai    | 4(40%)             | 6(60%)    | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                                  | Masyarakat | -                  | 3 (10%)   | 7 (23%)    | 20 (73%)    | -          | 30 (75%)   |
| <b>Total Keseluruhan Tanggapan</b> |            | 4 (10%)            | 9 (22,5%) | 7 (17,5%)  | 20 (50%)    | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2011.

Berdasarkan tabel 5.5 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 4 responden atau 10% dari jawaban responden yang mengatakan “*Sangat Baik*”, yaitu dalam artian bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah

sangat sesuai dengan prosedur dan mudah dipahami oleh masyarakat. Adapun responden yang menjawab ‘*Baik*’ yaitu sebanyak 9 orang atau 22,5%, hal ini dikarenakan prosedur pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah sesuai standar dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Yang termasuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 7 responden atau 15 % dari jawaban responden dalam artian bahwa Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru telah melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur tapi terkadang tidak.

Sedangkan sisanya sebanyak 20 responden atau 50% dari jawaban responden masuk dalam kategori “*kurang baik*” dalam artian bahwa Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru bekerja tidak mempunyai Standar Operasional Prosedur (*SOP*).

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Kurang Baik*” ini dibuktikan dengan kurang adanya papan tentang Standar Operasional Prosedur, sehingga masyarakat banyak yang tidak tahu dan selalu bertanya-tanya tentang bagaimana prosedur dalam pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : “*Kami tidak mengetahui bagaimana prosedur pembuatan paspor ini, ditambah lagi ilmu kami tentang itu tidak ada, ingin bertanya kepada pegawai selalu kelihatan sibuk dan cuek saja, sehingga kami merasa sangat kebingungan*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Persyaratan merupakan hal penting dalam proses pelayanan, dengan adanya persyaratan yang lengkap maka pelayanan akan mudah dan cepat, serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan hendaknya mudah didapatkan agar masyarakat tidak bingung.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang persyaratan yang mudah didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sebagai berikut :

**Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Tentang Persyaratan yang Mudah didapat Oleh Masyarakat.**

| No                                 | Responden  | Kategori Tanggapan |            |            |             |            | Jumlah (%) |
|------------------------------------|------------|--------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
|                                    |            | Sangat Baik        | Baik       | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                                  | Pegawai    | 2 (20%)            | 8(80%)     | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                                  | Masyarakat | -                  | 9 (6%)     | 18 (61%)   | 3 (10%)     | -          | 30 (75%)   |
| <b>Total Keseluruhan Tanggapan</b> |            | 2 (5%)             | 17 (42,5%) | 18 (45%)   | 3 (7,5%)    | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2011.

Berdasarkan tabel 5.6 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 2 responden atau 5% dari jawaban responden yang mengatakan “*Sangat Baik*”, yaitu dalam artian bahwa persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah didapat. responden yang mengatakan “*Baik*” sebanyak 17 orang atau 42,5 %, hal ini karena persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan mudah didapat oleh masyarakat.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 18 responden atau 45 % dari jawaban responden dalam artian bahwa terkadang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sulit didapat.

Sisanya sebanyak 3 responden atau 7,5% dari jawaban responden masuk dalam kategori “*kurang baik*” dalam artian bahwa persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan sulit didapat. Seperti persyaratan Surat KTP yang asli dan masih berlaku bagi warga pendatang, surat keterangan ganti nama, dan bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia bagi warga negara Indonesia yang memperoleh kewarganegaraan

berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku atau resi Surat Izin dari Instansi yang berwenang bagi yang akan bekerja di luar negeri.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan yang mudah didapat pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat di kategorikan “*cukup baik*”, karena terkadang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sulit didapat.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : “*Menurut saya persyaratan dalam pembuatan paspor masih banyak kurang dipahami oleh masyarakat, karena banyak masyarakat yang bingung untuk melengkapi persyaratan yang di minta oleh pihak kantor imigrasi.*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Sehingga diketahui rekapitulasi dari indikator pelayanan yang sederhana dapat dilihat pada tabel 5.7 dibawah ini :

**Tabel 5.7 : Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Sederhana.**

| No            | Daftar Pertanyaan   | Kategori Tanggapan |               |              |             |            | Persen tase (%) |
|---------------|---|--------------------|---------------|--------------|-------------|------------|-----------------|
|               |   | Sangat Baik        | Baik          | Cukup Baik   | Kurang Baik | Tidak Baik |                 |
| 1             | Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan  | 3<br>(7,5%)        | 8<br>(20%)    | 7<br>(17,5%) | 22<br>(55%) | -          | 40<br>(100%)    |
| 2             | Tanggapan Responden Tentang Kepahaman Masyarakat Mengenai Prosedur/ Tata Cara Pelayanan | 4<br>(10%)         | 9<br>(22,5%)  | 7<br>(17,5%) | 20<br>(50%) | -          | 40<br>(100%)    |
| 3             | Tanggapan Responden Tentang Persyaratan yang Mudah didapat Oleh Masyarakat.             | 2<br>(5%)          | 17<br>(42,5%) | 18<br>(45%)  | 3<br>(7,5%) | -          | 40<br>(100%)    |
| <b>JUMLAH</b> |   | 9                  | 34            | 32           | 45          | -          | 120             |

|                   |     |        |      |        |   |       |
|-------------------|-----|--------|------|--------|---|-------|
| <b>PERSENTASE</b> | 7 % | 28,5 % | 27 % | 37,5 % | - | 100 % |
|-------------------|-----|--------|------|--------|---|-------|

Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.

Dari tabel 5.7 tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pelayanan yang sederhana dapat dikategorikan “*Kurang Baik*”, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa menyatakan “*Sangat Baik*” berjumlah 9 responden atau dengan persentase 7 % dan menyatakan “*Baik*” dengan nilai skor 34 dengan persentase 28,5 %, “*Cukup Baik*” dengan skor 32 atau dengan persentase 27%, dan “*Kurang Baik*” dengan skor 45 atau dengan persentase 37,5%.

## 2. Pelayanan yang Terbuka (*Transparan*).

Terbuka / transparan yaitu tidak ada yang harus ditutupi dalam memberikan pelayanan memberi penjelasan dalam aturan dan norma, menurut unsur keterbukaan dalam pelayanan penerbitan paspor kepada masyarakat. Dapat dilihat pada tabel 5.8 dibawah ini :

**Tabel 5.8 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Memberikan Informasi Secara Terbuka.**

| No                               | Responden  | Kategori Tanggapan |            |            |             |            | Jumlah (%) |
|----------------------------------|------------|--------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
|                                  |            | Sangat Baik        | Baik       | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                                | Pegawai    | 1 (10%)            | 9 (90%)    | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                                | Masyarakat | -                  | 26 (86%)   | -          | 4 (13,3%)   | -          | 30 (75%)   |
| <b>Total Seluruhan Tanggapan</b> |            | 1 (2,5%)           | 35 (87,5%) | -          | 4 (10%)     | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.8 diatas maka dapat dilihat bahwa pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru telah berusaha memberikan informasi yang terbuka (*transparan*)

dimana pada hasil kuesioner tanggapan, yaitu 35 orang atau 87,5 % menyatakan “*Baik*” dan 1 orang mengatakan “*Sangat Baik*”. Hal ini terbukti karena adanya pemberian informasi melalui pengumuman dan komunikasi yang terjadi antara pihak masyarakat dengan pihak pemberi pelayanan. Pada umumnya kantor imigrasi memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah dipublikasikan melalui papan pengumuman yang ada di kantor imigrasi.

Kemudian ada juga responden sebanyak 13,3 % menyatakan *Kurang Baik*. Alasannya karena pada praktiknya masih ditemukan petugas pemberi pelayanan yang melakukan hal yang tidak sesuai dengan ketentuan karena ada oknum pemberi pelayanan menawarkan kepada masyarakat apabila ingin paspor lebih cepat maka harus membayar dengan biaya yang lebih mahal dari pada ketentuan yang berlaku. Namun hal ini tidak dialami semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan paspor. Pada maklumat pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru ada informasi yang kurang jelas misalnya persyaratan yang tertera pada maklumat pelayanan yang seharusnya memberikan informasi sejelas mungkin namun ada pada salah satu point persyaratan yang meminta foto copy KTP, Akte Kelahiran tidak disebutkan harus memperlihatkan yang asli tetapi pada praktiknya harus membawa serta KTP dan Akte Kelahiran yang asli.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang prosedur dan tata cara pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat di kategorikan “*Baik*”, karena pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru telah memberikan informasi yang terbuka (*transparan*) kepada masyarakat.

Berikut adalah kutipan hasil wawancara :

*“Informasi yang diberikan kepada masyarakat menurut saya sudah terbuka karena kami menampilkan biaya, prosedur, dan waktu pelayanan ditempat yang strategis.”* (Wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, pada tanggal 16 Januari 2012).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang terbuka untuk umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status, suku, ras dan jabatan. Adapun tanggapan responden mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.9 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Terbuka Untuk Umum.**

| No                               | Responden  | Kategori Tanggapan |            |            |             |            | Jumlah (%) |
|----------------------------------|------------|--------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
|                                  |            | Sangat Baik        | Baik       | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                                | Pegawai    | -                  | 10 (100%)  | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                                | Masyarakat | -                  | 21 (70%)   | -          | 9 (30%)     | -          | 30 (75%)   |
| <b>Total Seluruhan Tanggapan</b> |            | -                  | 31 (77,5%) | -          | 9 (22,5%)   | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.9 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 31 responden atau 77,5 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, yaitu dalam artian bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru telah memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan status, suku dan ras, dan jabatan dan terbuka untuk umum kepada masyarakat.

Sedangkan sisanya sebanyak 9 responden atau 22,5 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “*Kurang baik*” dalam artian bahwa Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru masih membedakan status, suku dan ras, dan jabatan dan tidak terbuka untuk umum kepada masyarakat.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang terbuka untuk umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status, suku, ras dan jabatan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat

dikategorikan “*Baik*” karena mereka telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbuka untuk umum.

Jujur dalam memberikan penjelasan prosedur juga adalah hal penting dalam proses pelayanan, karena apabila prosedur/tata cara pelayanan tidak disampaikan dengan jujur dan apa adanya, maka akan banyak terjadi kesalah pahaman antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penjelasan prosedur pelayanan dengan jujur dan apa adanya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.10 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Jujur dan Apa adanya.**

| No                               | Responden  | Kategori Tanggapan |          |            |             |            | Jumlah (%) |
|----------------------------------|------------|--------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|
|                                  |            | Sangat Baik        | Baik     | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                                | Pegawai    | 6 (60%)            | 4 (40%)  | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                                | Masyarakat | -                  | 28 (70%) | 2 (6%)     | -           | -          | 30 (75%)   |
| <b>Total Seluruhan Tanggapan</b> |            | 6 (15%)            | 32 (80%) | 2 (5%)     | -           | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.10 diatas, bahwa dari 40 responden, sebanyak 6 responden atau 15 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Sangat Baik*”, yaitu dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah menyampaikan prosedur dan tata cara pelayanan dengan sangat jujur dan apa adanya kepada masyarakat yang dilayani.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Baik*” adalah sebanyak 32 responden atau 80 % dari jawaban responden, dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah baik, jujur dan apa adanya. Sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau 5 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “*Cukup Baik*”

dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi sudah cukup jelas dalam memberikan prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota pekanbaru dapat dikategorikan “*Baik*” karena prosedur dan tata cara pelayanan yang disampaikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilakukan dengan jujur dan apa adanya tanpa ada yang ditutupi kepada masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada salah seorang pegawai imigrasi, beliau mengatakan : “*para pegawai telah memberikan penjelasan prosedur sesuai dengan yang telah ditetapkan, tidak ada yang harus kami tutupi*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Maka diketahui bahwa rekapitulasi dari indikator pelayanan yang terbuka/transparan dapat dilihat pada tabel 5.11 dibawah ini :

**Tabel 5.11 : Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Terbuka.**

| No                | Daftar Pertanyaan   | Kategori Tanggapan |               |            |             |            | Persen tase (%) |
|-------------------|---|--------------------|---------------|------------|-------------|------------|-----------------|
|                   |   | Sangat Baik        | Baik          | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |                 |
| 1                 | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Memberikan Informasi Secara Terbuka. | 1<br>(2,5%)        | 35<br>(87,5%) | -          | 4 (10%)     | -          | 40<br>(100%)    |
| 2                 | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Terbuka Untuk Umum.                  | -                  | 31<br>(77,5%) | -          | 9 (22,5%)   | -          | 40<br>(100%)    |
| 3                 | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Jujur dan Apa adanya.                | 6<br>(15%)         | 32<br>(80%)   | 2<br>(5%)  | -           | -          | 40<br>(100%)    |
| <b>JUMLAH</b>     |   | 7                  | 98            | 2          | 13          | -          | 120             |
| <b>PERSENTASE</b> |   | 6%                 | 82 %          | 1%         | 11 %        | -          | 100 %           |

*Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.*

Dari tabel 5.11 tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pelayanan yang



|                                |            |   |              |             |         |   |              |
|--------------------------------|------------|---|--------------|-------------|---------|---|--------------|
| 1                              | Pegawai    | - | 10<br>(100%) | -           | -       | - | 10<br>(25%)  |
| 2                              | Masyarakat | - | 12<br>(40%)  | 12<br>(40%) | 6 (20%) | - | 30<br>(75%)  |
| Total Keseluruhan<br>Tanggapan |            | - | 22<br>(55%)  | 12<br>(30%) | 6 (15%) | - | 40<br>(100%) |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.12 tersebut, bahwa dari 40 responden, sebanyak 22 responden atau 55 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu dalam artian Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah mencukupi.

Yang termasuk dalam kategori “Cukup baik” adalah sebanyak 12 responden atau 30 % dari jawaban responden dalam artian sarana dan prasarana sudah lengkap tinggal bagaimana memanfaatkannya dengan baik.

Sedangkan sisanya sebanyak 6 responden atau 15% dari jawaban responden masuk dalam kategori “kurang baik” dalam artian bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak lengkap.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “Baik” karena sarana dan prasarana penunjang dianggap sudah mencukupi.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : “*Saya rasa sarana dan prasarana yang ada pada kantor Imigrasi ini sudah bisa dikatakan memadai, yang diharapkan bagaimana mengelolanya dengan baik agar dapat membantu kelancaran dalam pekerjaan*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, seluruh sarana dan prasarana yang dianggap sebagai sarana penunjang agar dapat dipergunakan sebaik mungkin demi

kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani. Jika ini sarana ini tidak dipergunakan dengan baik maka akan dapat mengakibatkan kepunahan barang-barang tersebut sehingga proses pelayanan pun akan terganggu.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kenyamanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sebagai berikut :

**Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |            |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik       | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | -                  | 9 (90%)    | 1 (10%)    | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | 4 (40%)    | 5 (16%)    | 21 (70%)    | -          | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | -                  | 13 (32,5%) | 6 (15%)    | 21 (52,5%)  | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.13 tersebut diatas, digambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 13 responden atau 32,5 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, yaitu dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang dilayani.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 6 responden atau 15 % dari jawaban responden, dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi cukup memuaskan dalam memberikan kenyamanan masyarakat.

Sedangkan sisanya sebanyak 21 responden atau 52,5 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “*Kurang Baik*” dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang dilayani.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan kenyamanan dalam pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Kurang Baik*” karena kurangnya ruang tunggu dan kurangnya loket sehingga masyarakat selalu antri dalam pengurusan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada salah seorang masyarakat, beliau mengatakan : “*ya...berbicara soal kenyamanan, boleh dikatakan kurang nyaman, karena kami berdiri antrian disini, dan fasilitas tempat duduk saya rasa masih perlu ditambah*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Sarana penunjang juga diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, berikut ini juga dapat diketahui tanggapan responden mengenai sarana penunjang pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru :

**Tabel 5.14 : Tanggapan Responden Mengenai Sarana Penunjang Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |           |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|-----------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik      | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | -                  | 10 (100%) | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | 4 (13%)   | 2 (7%)     | 24 (80%)    | -          | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | -                  | 14 (35%)  | 2 (5%)     | 24 (60%)    | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Dari tabel 5.14 diatas, responden yang memberikan tanggapan tentang sarana penunjang pada Kantor Imigrasi adalah 14 orang yang menyatakan “*Baik*” atau 35%, hal tersebut berdasarkan penuturan Kepala Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru bahwa aparat senantiasa membenahi pelayanan dengan menambah dan mengganti sarana penunjang pelayanan agar tidak menghambat proses pelayanan. Selanjutnya

responden yang memberi tanggapan “*Cukup Baik*” sebanyak 2 responden atau 30%, dikarenakan alasannya sarana penunjang dalam proses pelayanan masih ada yang belum dibenahi atau ditambah sehingga kadang-kadang masih menghambat proses pelayanan.

Sedangkan sisanya sebanyak 24 responden atau 60 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “*Kurang Baik*” halini berarti bahwa sarana penunjang pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru masih kurang dan dinilai menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa sarana penunjang dalam pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Kurang Baik*” karena kurangnya sarana penunjang seperti mesin pencetak paspor, alat foto biometric, komputer, jaringan internet sehingga masyarakat harus selalu menunggu lama dan penerbitan paspor memakan waktu yang cukup lama.

Berikut wawancara penulis pada salah seorang masyarakat; “*sarana penunjang memang mempengaruhi kelancaran, saran saya harus ditambah lagi mesin printer paspornya karena kantor imigrasi klas 1 seperti ini memang harus punya sarana yang lengkap, sebagai contoh untuk kantor-kantor imigrasi yang lain*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Maka diketahui bahwa rekapitulasi dari indikator pelayanan yang lancar dapat dilihat pada tabel 5.15 dibawah ini :

**Tabel 5.15 : Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Lancar.**

| No | Daftar Pertanyaan   | Kategori Tanggapan |          |            |             |            | Persen tase (%) |
|----|---|--------------------|----------|------------|-------------|------------|-----------------|
|    |   | Sangat Baik        | Baik     | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |                 |
| 1  | Tanggapan Responden Tentang Sarana Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. | -                  | 22 (55%) | 12 (30%)   | 6 (15%)     | -          | 40 (100%)       |

|                   |  |   |               |            |                    |   |              |
|-------------------|--|---|---------------|------------|--------------------|---|--------------|
| 2                 | Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.       | - | 13<br>(32,5%) | 6<br>(15%) | 21<br>(52,5%)<br>0 | - | 40<br>(100%) |
| 3                 | Tanggapan Responden Mengenai Sarana Penunjang Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. | - | 14<br>(35%)   | 2<br>(5%)  | 24<br>(60%)        | - | 40<br>(100%) |
| <b>JUMLAH</b>     |  | - | 49            | 20         | 51                 | - | 120          |
| <b>PERSENTASE</b> |  | - | 41 %          | 16,5%      | 42,5 %             | - | 100 %        |

Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.

Dari tabel 5.15 tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pelayanan yang lancar dapat dikategorikan “*Kurang Baik*”, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa menyatakan “*Baik*” berjumlah 49 responden atau dengan persentase 41 % dan menyatakan “*Cukup Baik*” dengan nilai skor 20 dengan persentase 16,5 %, “*Kurang Baik*” dengan skor 51 atau dengan persentase 42,5%.

#### 4. Pelayanan Yang Dapat Menyajikan Secara Tepat

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Suatu pekerjaan harus mempunyai target agar pekerjaan dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti dalam pembuatan paspor, dimana masyarakat pengguna jasa ini sangat banyak, sehingga sangat diperlukan manajemen waktu untuk mencapai tujuan tersebut, agar pekerjaan tidak tertunda, Namun realita dilapangan tidak dapat dipungkiri ada hal-hal yang akan dapat membuat proses pelaksanaan akan tertunda dan bahkan tidak terlaksana sama sekali. Namun hal ini sangat diharapkan dapat diantisipasi secara cepat.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai ketepatan waktu penyelesaian paspor dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut :

**Tabel 5.16 : Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |         |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|---------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik    | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | -                  | 8 (80%) | 2 (20%)    | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | -       | 3 (11%)    | 23 (76%)    | 4 (13%)    | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | -                  | 8 (20%) | 5 (12,5%)  | 23 (57,5%)  | 4 (10%)    | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Menurut tabel 5.16 diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 8 responden atau 20 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, yaitu dalam artian bahwa dalam melaksanakan tugas para pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat menyelesaikannya dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang baik.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 5 responden atau 12,5 % dari responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terkadang terlambat sehingga urusan tidak selesai pada waktu yang dijanjikan, dan sebanyak 23 responden atau 57,5 % dari jawaban responden masuk kedalam kategori “*Kurang Baik*” dalam artian bahwa pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru kurang dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan selebihnya sebanyak 4 responden atau 10%, dalam kategori “*Tidak Baik*” hal ini berarti bahwa pegawai Kantor

Imigrasi Kota Pekanbaru tidak dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu dan bahkan tidak selesai sama sekali.

Dari Uraian diatas dapat disimpulkan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikatakan dalam kategori “*Kurang Baik*”.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat beliau mengatakan :  
*“Para pegawai yang bekerja disini belum cukup baik, ini dibuktikan bahwa dalam pembuatan paspor mereka melaksanakannya tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikannya, terkadang karena mesin printer yang rusak sehingga paspor masih ada yang belum selesai, dan terkadang ini merupakan kesalahan masyarakat karena persyaratannya tidak lengkap”* (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Proses pelayanan dalam pembuatan paspor berdasarkan Peraturan Pemerintah, menyebutkan bahwa waktu penyelesaian paspor diselesaikan dalam jangka waktu 4 hari setelah wawancara atau 7 hari kerja.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kondisi dilapangan dalam penyelesaian penerbitan paspor dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut :

**Tabel 5.17 : Tanggapan Responden Mengenai Penerbitan Paspor 7 Hari Kerja.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |         |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|---------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik    | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | -                  | 8 (80%) | 2 (20%)    | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | -       | 5 (16%)    | 25 (84%)    | -          | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | -                  | 8 (20%) | 7 (17,5%)  | 25 (62,5%)  | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.17 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 8 responden atau 20 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, yaitu

dalam artian bahwa dalam melaksanakan tugas para pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat menyelesaikannya dalam waktu tujuh hari kerja.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 7 responden atau 17,5 % responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terkadang dapat diselesaikan dalam waktu tujuh hari kerja, dan terkadang tidak dapat diselesaikan karena bermasalah sehingga urusan tidak selesai dalam jangka waktu tujuh hari kerja, dan sebanyak 25 responden atau 26,5% dari jawaban responden masuk kedalam kategori “*Kurang Baik*” dalam artian bahwa pegawai pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak dapat menyelesaikan penerbitan paspor selama tujuh hari kerja karena dengan alasan mesin print rusak atau persyaratan kurang lengkap.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Penerbitan paspor dalam jangka waktu tujuh hari kerja yang dilaksanakan oleh Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Kurang Baik*” karena masih belum dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu 7 (*tujuh*) hari kerja.

Hal tersebut juga diperkuat oleh salah seorang masyarakat yang diwawancari oleh penulis, beliau mengatakan : “*Pelaksanaan penerbitan paspor yang dilakukan pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru ini menurut saya belum dapat dikategorikan baik, karena implementasinya dilapangan ada paspor yang tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari, karena terkadang mesin print rusak atau persyaratan kurang. ini merupakan hal yang dapat menjadi keterlambatan dalam penerbitan paspor tersebut*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Agar masyarakat tidak kecewa apabila paspor selesai tidak tepat waktu maka perlu adanya pemberian penjelasan kepada masyarakat. Dibawah ini juga di jelaskan mengenai tanggapan responden apabila paspor tidak selesai pada waktunya, sebagai berikut :

**Tabel 5.18 : Tanggapan Responden Mengenai Penjelasan Pegawai Apabila Paspor Selesai Tidak Tepat Waktu.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |            |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik       | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | 2 (20%)            | 8 (80%)    | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | 7 (23%)    | 4 (13%)    | 18 (64%)    | -          | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | 2 (5%)             | 15 (37,5%) | 4 (10%)    | 18 (45%)    | -          | 100%       |

Sumber : Data Olah Lapangan, 2011.

Dari tabel 5.18 diatas dapat diketahui tanggapan responden tentang ketepatan pelayanan yang mengatakan “*Sangat Baik*” sebanyak 2 responden atau 5 %, hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru selalu memberikan pengertian kepada masyarakat bila pekerjaan selesai tidak tepat pada waktunya. Adapun responden yang menyatakan “*Baik*”, yaitu sebanyak 15 responden atau 37,5 %, dalam artian bahwa masyarakat mendapatkan penjelasan tentang keterlambatan waktu dari pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, dan yang mengatakan pelayanan “*Cukup Baik*” berjumlah 4 orang atau 10 % dari seluruh responden. Dengan alasan mereka bahwa aparat Pemerintahan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terkadang memberi penjelasan apabila terjadi keterlambatan waktu dan kadang tidak. Selebihnya yang masuk dalam kategori “*Kurang Baik*” yaitu sebanyak 18 responden atau 45%, alasan mereka bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak ada memberikan pengertian mengenai keterlambatan waktu pelayanan.

Berikut adalah kutipan wawancara pada indikator ketepatan, meliputi pelayanan harus sesuai dengan peraturan yang ada, petugas pemberi pelayanan harus disiplin dan teliti dalam proses pengurusan paspor. Namun kendala di lapangan teletak pada masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan sehingga menghambat proses pengurusan paspor. Pada umumnya proses pelayanan pengurusan paspor telah sesuai prosedur yang ada namun terkadang ada sedikit hambatan yang tidak disengaja misalnya mesin print paspor rusak atau kesalahan yang

dilakukan oleh petugas pelayanan dalam artian kurang teliti, dan masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang ada.

*“ Kami akan selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, mulai dari prosedur, syarat-syarat dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Kami berusaha menanamkan sikap teliti dalam mengecek setiap berkas peermohonan paspor baru. Jadi, apabila persyaratannya kurang lengkap maka kami meminta masyarakat untuk melengkapi kelengkapan persyaratan dan hal ini lah yang menjadi salah satu penyebab waktu pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan.”* (Wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, pada tanggal 16 Januari 2012).

Berdasarkan pendapat Boediono, kategori tepat adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan selalu berusaha dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku namun masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak melengkapi persyaratan yang ada, hal ini yang menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru bercita-cita untuk memberikan pelayanan yang prima. Dimana ukuran pelayanan prima menurut Sampara Lukman (2003 : 4) antara lain:

- a. Penggunaan waktu atau ketepatan
- b. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele, serta tidak adanya kesalahan
- c. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau.

Berdasarkan pendapat Sampara Lukman sesuai dengan kategori tepat dimana dalam pemberian pelayanan harus sesuai dengan ketetapan, namun pada praktiknya masih terdapat hal-hal yang melenceng dan harapan dalam memberikan pelayanan prima. Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru maka masih terdapat kendala-kendala misalnya masyarakat yang datang dengan tidak melengkapi persyaratan dan hal- hal teknis lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis menemukan kendala- kendala dalam pengurusan paspor. Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru mampu menerbitkan paspor

selama satu bulan kurang lebih 3.000 buah paspor, dimana dalam pengurusan paspor ini masih terdapat keterlambatan sebanyak 312 buah paspor, hal ini disebabkan karena masih ada masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan dan terkadang mesin pencetak paspor rusak maupun keterlambatan hasil verifikasi dari Dirjen Keimigrasian.

Dan hasil wawancara dengan key informan dan penyebaran angket yang dilakukan kepada petugas bagian pelayanan dan masyarakat dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian pada indikator tepat adalah “*Kurang Baik*”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas pemberi pelayanan belum tepat berdasarkan prosedur yang berlaku, dengan pelayanan yang tanggap dan teliti dalam pemeriksaan persyaratan dalam penerbitan paspor.

Maka diketahui bahwa rekapitulasi dari indikator pelayanan secara tepat dapat dilihat pada tabel 5.19 dibawah ini :

**Tabel 5.19 : Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Tepat.**

| No                | Daftar Pertanyaan   | Kategori Tanggapan |               |              |               |            | Persen tase (%) |
|-------------------|---|--------------------|---------------|--------------|---------------|------------|-----------------|
|                   |   | Sangat Baik        | Baik          | Cukup Baik   | Kurang Baik   | Tidak Baik |                 |
| 1                 | Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan.                                   | -                  | 8<br>(20%)    | 5<br>(12,5%) | 23<br>(57%)   | 4<br>(10%) | 40<br>(100%)    |
| 2                 | Tanggapan Responden Mengenai Penerbitan Paspor 7 Hari Kerja.                              | -                  | 8<br>(20%)    | 7<br>(17,5%) | 25<br>(62,5%) | -          | 40<br>(100%)    |
| 3                 | Tanggapan Responden Mengenai Penjelasan Pegawai Apabila Paspor Selesai Tidak Tepat Waktu. | 2<br>(5%)          | 15<br>(37,5%) | 4<br>(10%)   | 18<br>(45%)   | -          | 40<br>(100%)    |
| <b>JUMLAH</b>     |   | 2                  | 31            | 16           | 66            | 4          | 120             |
| <b>PERSENTASE</b> |   | 1%                 | 26 %          | 13 %         | 58 %          | 2%         | 100 %           |

Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.

Dari tabel 5.19 tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pelayanan yang tepat dapat

dikategorikan “*Kurang Baik*”, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa mayoritas menyatakan “*Kurang Baik*” berjumlah 66 responden atau dengan persentase 59,5 %.

## 5. Pelayanan Yang Menyajikan Secara Lengkap

Pelayanan yang didambakan masyarakat salah satunya adalah penyajian pelayanan yang lengkap, dimana tersediannya apa yang diperlukan masyarakat. Sekali masyarakat mengurus didapatkan jasa pelayanan yang lengkap, tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain. Untuk mengetahui pelayanan umum yang lengkap dimana masyarakat tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain dapat dilihat pada tabel 5.20 dibawah ini :

**Tabel 5.20 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Lengkap.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |          |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik     | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | 5 (50%)            | 5(50%)   | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | 23 (76%) | 5 (16%)    | 2 (8%)      | -          | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | 5 (12,5%)          | 28 (70%) | 5 (12,5%)  | 2 (5%)      | -          | 100%       |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.20 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 28 responden atau 70% dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, dan bahkan 5 responden mengatakan “*Sangat Baik*”, yaitu dalam artian Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Imigrasi sudah cukup dan bahkan sudah sangat lengkap. Alasannya karena sudah tidak lagi menyempurnakan kebutuhan kepihak lain, seperti dalam verifikasi yang dilakukan oleh Dirjen Imigrasi Pusat, masyarakat tidak perlu lagi harus jauh-jauh ke jakarta untuk melanjutkan pelayanan, akan tetapi cukup di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Yang termasuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 5 responden atau 12,5% dari jawaban responden dalam artian penyajian pelayanan sudah cukup lengkap tidak lagi menyempurnakan ke pihak lain, akan tetapi kadang-kadang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Sebagai contoh kadang-kadang masyarakat masih harus mencari beberapa persyaratan bagi warga negara keturunan yang akan mengurus paspor.

Sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau 5% dari jawaban responden masuk dalam kategori “*Kurang Baik*” dalam artian penyajian pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru belum lengkap dan masih harus menyempurnakan ke pihak lain, seperti contoh bagi masyarakat yang belum memiliki KTP yang asli/KTP sementara, harus mendapatkan surat keterangan yang lengkap dahulu dari kelurahan agar dapat meneruskan pelayanan.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang lengkap pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Baik*” karena sudah tidak perlu lagi menyempurnakan pelayanan ke pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : “*Saya rasa kelengkapan pelayanan yang ada pada kantor imigrasi ini sudah bisa dikatakan lengkap, yang diharapkan bagaimana mengelolanya dengan baik agar profesional lagi dan dapat membantu kelancaran dalam pekerjaan*” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Hasil dari pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh aparat pemerintah yang dilaksanakan untuk melayani masyarakat sebagai kewajiban. Begitu juga dalam pelayanan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, untuk mengetahui tanggapan responden tentang pelayanan yang telah diberikan oleh Aparatur Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 5.21 berikut :

**Tabel 5.21: Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang diberikan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |           |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|-----------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik      | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | -                  | 10 (100%) | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | 4 (%)     | 24 (%)     | 2 (%)       | -          | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | -                  | 14 (35%)  | 24 (60%)   | 2 (5%)      | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Data Olah Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.21 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 14 responden atau 35% dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, yaitu dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah dilakukan dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 24 responden atau 60 % dari jawaban responden dalam artian bahwa Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terkadang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan terkadang tidak dapat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau 5% dari jawaban responden masuk dalam kategori “*kurang baik*” dalam artian bahwa Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak dapat memberikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Cukup Baik*” karena terkadang mereka dapat memberikan kepuasan serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : “*Pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru menurut penilaian saya sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat,*

artinya masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Tanggapan petugas adalah sikap atau perilaku kawan, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak / hubungan pribadi dengan masyarakat. Membuat suasana yang bersahabat dalam proses pelayanan sehingga masyarakat tidak merasa dikucilkan atau seperti orang asing dalam kantor tersebut. Menghilangkan rasa sombong dalam diri dan selalu menegur sapa kepada semua masyarakat didalam pelayanan. Inilah salah satu sikap yang harus ada dalam individu pegawai sebagai publik service.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pegawai, pada Kantor Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 5.22 berikut :

**Tabel 5.22: Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No                          | Responden  | Kategori Tanggapan |           |            |             |            | Jumlah (%) |
|-----------------------------|------------|--------------------|-----------|------------|-------------|------------|------------|
|                             |            | Sangat Baik        | Baik      | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                           | Pegawai    | -                  | 10 (100%) | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                           | Masyarakat | -                  | 4 (13%)   | 17 (56%)   | 9 (30%)     | -          | 30 (75%)   |
| Total Keseluruhan Tanggapan |            | -                  | 14 (35%)  | 17 (42,5%) | 9 (22,5%)   | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Data Olahsan Lapangan, 2012.

Dari tabel 5.22 tersebut, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 14 responden atau 35 % dari jawaban responden yang mengatakan “Baik”, yaitu



|                   |  |              |             |               |           |   |              |
|-------------------|--|--------------|-------------|---------------|-----------|---|--------------|
| 1                 | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Lengkap.                                  | 5<br>(12,5%) | 28<br>(70%) | 5<br>(12,5%)  | 2 (8%)    | - | 40<br>(100%) |
| 2                 | Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang diberikan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. | -            | 14<br>(35%) | 24<br>(60%)   | 2 (5%)    | - | 40<br>(100%) |
| 3                 | Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Pada Pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.    | -            | 14<br>(35%) | 17<br>(42,5%) | 9 (22,5%) | - | 40<br>(100%) |
| <b>JUMLAH</b>     |  | 5            | 56          | 46            | 13        | - | 120          |
| <b>PERSENTASE</b> |  | 4%           | 47 %        | 39%           | 10 %      | - | 100 %        |

Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.

Dari tabel 5.23 tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pelayanan yang lengkap dapat dikategorikan “*Baik*”, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa mayoritas menyatakan “*Baik*” berjumlah 56 responden atau dengan persentase 47 %.

## 6. Pelayanan Yang Terjangkau

Pelayanan yang didambakan masyarakat adalah pelayanan yang murah, dimana jasa pelayanan yang dibayarkan terjangkau oleh ekonomi masyarakat luas dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun biaya yang ditetapkan untuk pembuatan paspor telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2009 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak, bahwa menetapkan biaya pembuatan paspor dan biaya yang berkaitan

dengan sidik jari dan foto diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 seperti yang telah dijelaskan pada Bab I.

Bahwa tarif untuk pembuatan paspor bagi WNI 48 halaman sebesar Rp. 255.000, dan paspor WNI 24 halaman sebesar Rp. 105.000,-. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang biaya pelayanan yang pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 5.24 berikut :

**Tabel 5.24 : Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kota pekanbaru.**

| No                             | Responden  | Kategori Tanggapan |          |            |             |            | Jumlah (%) |
|--------------------------------|------------|--------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|
|                                |            | Sangat Baik        | Baik     | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                              | Pegawai    | 2 (20%)            | 8 (80%)  | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                              | Masyarakat | 5 (16%)            | 20 (68%) | -          | 5 (16%)     | -          | 30 (75%)   |
| <b>Total seluruh tanggapan</b> |            | 7 (17,5%)          | 28 (70%) | -          | 5 (12,5%)   | -          | 40 (100%)  |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2012.

Berdasarkan tabel 5.24 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 orang responden, sebanyak 28 orang responden atau 70 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, dan 7 orang atau 17 % mengatakan “*Sangat Baik*”, yaitu dalam artian bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak mahal dan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Kurang Baik*” adalah sebanyak 5 orang responden atau 5 % dari seluruh responden dalam artian bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan paspor sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah, namun terkadang bagi yang ingin proses lebih cepat terkadang ada oknum petugas yang menambah biaya dengan alasan

uang administrasi, dan juga dapat dalam artian bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikatakan dalam kategori “*Cukup Baik*”, karena biaya yang dikeluarkan masyarakat sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah, akan tetapi masih ada oknum tertentu yang menambah biaya administrasi sehingga biaya yang dikeluarkan akan lebih mahal dan tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat beliau mengatakan :  
*“Biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan paspor saya rasa sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, namun terkadang ada juga para oknum pegawai yang menambah-nambah biaya, dengan dalih biaya administrasi, tapi ini dilakukan pada orang yang ingin membuat paspor “Kilat”, namun ini juga jarang terjadi”* (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Setelah proses penerbitan paspor selesai, maka yang harus dilakukan oleh masyarakat yaitu melakukan pembayaran sebagai beban yang dikenakan atas jasa yang telah dilakukan oleh pegawai. Pembayaran ini harus dilakukan secara transparansi serta kejelasan, dalam artian tidak ada jawaban yang dapat membuat masyarakat menjadi ragu, dan ini harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk mengetahui bagaimana sistem pembayaran yang dilakukan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 5.25 berikut :

**Tabel 5.25 : Tanggapan Responden Mengenai Tata Cara Pembayaran Pelayanan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No                             | Responden  | Kategori Tanggapan |              |             |             |            | Jumlah (%)   |
|--------------------------------|------------|--------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|
|                                |            | Sangat Baik        | Baik         | Cukup Baik  | Kurang Baik | Tidak Baik |              |
| 1                              | Pegawai    | -                  | 10<br>(100%) | -           | -           | -          | 10 (25%)     |
| 2                              | Masyarakat | -                  | 20<br>(66%)  | 10<br>(34%) | -           | -          | 30 (75%)     |
| <b>Total seluruh tanggapan</b> |            | -                  | 30<br>(60%)  | 10<br>(40%) | -           | -          | 40<br>(100%) |

*Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.*

Berdasarkan tabel 5.25 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 30 responden atau 60 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, yaitu dalam artian bahwa Cara Pembayaran sudah dilakukan secara baik dan transparansi dan telah mempunyai ketetapan biaya yang jelas.

Sedangkan yang masuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 10 responden atau 40 % dari jawaban responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Imigrasi terkadang ada oknum yang meminta biaya tergantung seleranya dan selalu memandang kepada status ekonomi dan sosial masyarakat tersebut, walaupun peraturannya sudah ada.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa Tata Cara Pembayaran untuk Penerbitan paspor yang dilaksanakan oleh Pegawai Kantor Imigrasi dapat dikategorikan “*Baik*” karena pegawai telah menjalankan tata cara pembayaran sesuai aturan.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : “*Tata Cara Pembayaran yang dilakukan di kantor imigrasi terkadang sesuai*

*aturan, namun terkadang apabila yang melakukan pengurusan ada hubungan emosional atau kaum kerabat, maka aturan ini jarang di realisasikan namun apabila yang berurusan orang yang tidak dikenal maka mereka akan menjadi target mereka untuk memperoleh keuntungan, namun dapat saya tegaskan ini jarang terjadi” (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).*

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti akan selalu ada hambatan atau kendala yang akan dihadapi, begitu juga tentang pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Pegawai yang baik adalah pegawai yang tidak hanya memberi keputusan tetapi juga memberikan solusi dari masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang akan meminta pelayanan.

Pemberi pelayanan adalah pejabat / petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. (Ratminto, 2005:30)

Banyak permasalahan yang terjadi ketika masyarakat akan berurusan dengan pegawai, seperti kurangnya persyaratan pengurusan, tidak cukupnya biaya yang dimiliki masyarakat, namun hal ini semestinya dapat diselesaikan oleh para pegawai dengan baik, dan semua keluhan masyarakat cepat ditanggapi sehingga persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk mengetahui perilaku pegawai dalam menghadapi kendala dalam proses pembayaran dapat dilihat pada tabel 5.26 berikut ini :

**Tabel 5.26: Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pegawai Dalam Proses Pembayaran Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No                             | Responden  | Kategori Tanggapan |            |            |             |            | Jumlah (%) |
|--------------------------------|------------|--------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
|                                |            | Sangat Baik        | Baik       | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |            |
| 1                              | Pegawai    | -                  | 10 (100%)  | -          | -           | -          | 10 (25%)   |
| 2                              | Masyarakat | -                  | 1 (3%)     | 4 (13%)    | 25 (84%)    | -          | 30 (75%)   |
| <b>Total seluruh tanggapan</b> |            | -                  | 11 (27,5%) | 4 (10%)    | 25 (62,5%)  | -          | 40 (100%)  |

Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.

Berdasarkan tabel 5.26 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 11 responden atau 27,5 % dari jawaban responden yang mengatakan “*Baik*”, dalam artian bahwa perilaku pegawai tanggap dan dapat memberikan solusi dan menyelesaikan masalah kepada masyarakat ketika terjadi permasalahan dalam pengurusan pembayaran paspor.

Yang termasuk dalam kategori “*Cukup baik*” adalah sebanyak 4 responden atau 10 % dari jawaban responden dalam artian bahwa terkadang para pegawai dapat memberikan solusi dan dapat menyelesaikan masalah dan keluhan yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengurusan.

Sedangkan sisanya sebanyak 25 responden atau 84 % dari jawaban responden masuk dalam kategori “*kurang baik*” dalam artian bahwa para pegawai tidak tanggap terhadap permasalahan yang terjadi pada masyarakat dan tidak dapat memberikan solusi apalagi menyelesaikan masalah.

Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai dalam menghadapi keluhan serta persoalan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “*Kurang Baik*” karena para pegawai tidak tanggap terhadap permasalahan yang

terjadi pada masyarakat dan tidak dapat memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat apalagi menyelesaikan masalah.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat kepada penulis, beliau mengatakan : *“para pegawai selalu mencari alasan apabila kami mendapat permasalahan dalam pengurusan, dan tidak pernah memberikan solusi apalagi menyelesaikan, padahal kami sangat mengharapkan bantuan mereka.”* (Hasil Wawancara tanggal 16 Januari 2012).

Maka diketahui bahwa rekapitulasi dari indikator pelayanan yang terjangkau dapat dilihat pada tabel 5.27 dibawah ini :

**Tabel 5.27 : Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Pelayanan Yang Terjangkau.**

| No                | Daftar Pertanyaan   | Kategori Tanggapan |               |             |              |            | Persentase (%) |
|-------------------|---|--------------------|---------------|-------------|--------------|------------|----------------|
|                   |   | Sangat Baik        | Baik          | Cukup Baik  | Kurang Baik  | Tidak Baik |                |
| 1                 | Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kota pekanbaru.  | 7<br>(17,5%)       | 28<br>(70%)   | -           | 5 (12,5)     | -          | 40<br>(100%)   |
| 2                 | Tanggapan Responden mengenai Tata Cara Pembayaran Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.                     | -                  | 30<br>(60%)   | 10<br>(40%) | -            | -          | 40<br>(100%)   |
| 3                 | Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pegawai Dalam Proses Pembayaran Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. | -                  | 11<br>(27,5%) | 4 (10%)     | 25<br>(62,5) | -          | 40<br>(100%)   |
| <b>JUMLAH</b>     |   | 7                  | 69            | 14          | 30           | -          | 120            |
| <b>PERSENTASE</b> |   | 6%                 | 57,5 %        | 12 %        | 24,5 %       | -          | 100 %          |

*Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.*

Dari tabel 5.27 tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilihat dari indikator pelayanan yang terjangkau dapat dikategorikan **“Baik”**, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa mayoritas menyatakan **“Baik”** berjumlah 69 responden atau dengan persentase 57,5%.

Dari seluruh rekapitulasi masing-masing indikator pelayanan dapat kita ketahui total jumlah seluruh indikator, seperti pada tabel 5.28 dibawah ini :

**Tabel 5.28 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pengurusan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

| No                | Daftar Pertanyaan | Kategori Tanggapan |            |            |             |            | Persentase (%) |
|-------------------|-------------------|--------------------|------------|------------|-------------|------------|----------------|
|                   |                   | Sangat Baik        | Baik       | Cukup Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |                |
| 1                 | Kesederhanaan     | 9 (7%)             | 34 (28,5%) | 32 (27%)   | 45 (37,5)   | -          | 120 (100%)     |
| 2                 | Keterbukaan       | 7 (6%)             | 98 (82 %)  | 2 (1%)     | 13 (11%)    | -          | 120 (100%)     |
| 3                 | Kelancaran        | -                  | 49 (41 %)  | 20 (16,5%) | 51(42,5 %)  | -          | 120 (100%)     |
| 4                 | Ketepatan         | 2 (1%)             | 31 (26%)   | 16 (13%)   | 66 (58%)    | 4 (2%)     | 120 (100%)     |
| 5                 | Kelengkapan       | 5 (4%)             | 56 (47%)   | 46 (39%)   | 13 (10%)    | -          | 120 (100%)     |
| 6                 | Keterjangkauan    | 7 (6%)             | 69 (57,5%) | 14 (12%)   | 30 (24,5)   | -          | 120 (100%)     |
| <b>JUMLAH</b>     |                   | 30                 | 337        | 130        | 218         | 4          | 720            |
| <b>PERSENTASE</b> |                   | 4 %                | 47 %       | 18 %       | 30,5 %      | 0,5 %      | 100 %          |

*Sumber: Data olahan hasil penelitian tahun 2012.*

Dari tabel 5.28 tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “**Baik**”, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa menyatakan “*Sangat Baik*” berjumlah 30 responden atau dengan persentase 4 % dan menyatakan “*Baik*” dengan nilai skor 337 dengan persentase 47 %, “*Cukup Baik*” dengan skor 130 atau dengan persentase 18 %, “*Kurang Baik*” dengan skor 218 atau dengan persentase 30,5 %, dan sebanyak 4 responden

atau dengan persentase 0,5 % yang dalam kategori “*Tidak Baik*”. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dan berdasarkan hasil riset, pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru di kategorikan “*Baik*.”

### **5.3 Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.**

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi pelayanan pengurusan paspor, antara lain :

#### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, maksudnya adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis di dalam organisasi. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki, SDM juga modal awal dalam membantu pelayanan tugasnya. Dari hasil data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan bahwa peningkatan SDM yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru melalui jalur pendidikan dan pelatihan masih jarang dilakukan karena terkendala pada dana.

Dari tabel 4.1 pada Bab IV maka dapat dilihat tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dari 65 pegawai hanya 16 orang yang memiliki gelar sarjana. Dalam hal pendidikan untuk jenjang pendidikan Strata 1 sudah dikategorikan memadai sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat . Di Kantor

Imigrasi Kota Pekanbaru sangat jarang pegawai mendapatkan pelatihan untuk mengembangkan pelayanan, hal ini terbukti dari data mengenai pegawai yang mengikuti diklat ada, begitu juga dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa sangat jarang diberikan pelatihan kepada pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru. Diharapkan adanya himbauan agar diadakan pelatihan pelatihan kepada pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. SDM pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dilihat dari kualitas dan kuantitas yang klasifikasikan berdasarkan mekanisme pelayanan pengurusan paspor :

a. Loket Pendaftaran

Pada setiap pengurusan paspor, setiap masyarakat harus melakukan pendaftaran demi memperoleh paspor yang diinginkan. Baik pengurusan paspor baru maupun perpanjangan paspor dilalakan oleh satu orang petugas dengan tingkat pendidikan diploma-3. Pada tahapan ini merupakan hari pertama pembuatan paspor dengan membawa persyaratan dan mengisi formulir pendaftaran dan pada saat ini petugas tidak dibutuhkan banyak petugas karena hanya memberikan formulir dan mengecek kelengkapan persyaratan. Pada proses awal ini tidak dibutuhkan banyak petugas dalam proses penerbitan paspor setelah dinyatakan persyaratan telah lengkap maka pemohon akan disuruh datang kembali pada hari ke-5 karena proses verifikasi dilakukan di Dirjen Keimigrasian Pusat. Layak atau tidak layak seseorang diberikan paspor merupakan wewenang Dirjen Keimigrasian, pada tahap inilah sering terjadi keterlambatan karena pihak Dirjen Keimigrasian yang lambat memberikan laporan kepada pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, dan selanjutnya pemohon akan langsung berurusan dengan petugas pembayaran.

b. Petugas Foto dan Sidik Jari

Pada hari ke-5 apabila proses yang sebelumnya lancar maka pada tahapan ini akan berhubungan langsung dengan petugas sidik jari dan foto yang berjumlah dua orang dengan

tingkat pendidikan SMA. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan petugas pemberi pelayanan tidak mengalami kendala karena setiap orang mempunyai tugas masing-masing sehingga tidak ada penumpukan tugas pada satu tempat yang sering menyebabkan kekacauan dalam proses pelayanan.

c. Petugas Wawancara

Petugas wawancara hanya dua orang dengan tingkat pendidikan Strata 1 dimana tugasnya adalah mewawancarai pemohon tentang tujuan dan keperluan apa mengurus paspor. Dan apabila disetujui maka pada hari ke-5 inilah pemohon membayar biaya pembuatan paspor pada bendahara dan paspor dapat diambil pada hari ke-7 yang di ambil pada loket pengambilan paspor. Dalam hal ini pelayanan pengurusan paspor dengan sistem yang seperti ini tidak memiliki hambatan yang berarti.

d. Loket Pengambilan Paspor.

Setelah melakukan berbagai proses maka proses terakhir adalah pengambilan paspor di loket bagian pengambilan paspor dengan membawa bukti pembayaran paspor dan mendapatkan paspor. Di bagian ini petugas yang melayani masyarakat dengan latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah dua orang.

Dilihat dari segi pendidikan dengan proses pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun dengan jumlah petugas yang sedikit namun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah cukup baik. Dalam pelayanan yang diberikan dalam pengurusan paspor dapat dilihat dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui tingkat pendidikan, kecakapan petugas, dan kualitas mekanisme pelayanan. Dalam hal kualitas mekanisme pelayanan telah berusaha semaksimal mungkin menjalankan ketentuan yang ada meskipun masih terdapat kekurangan yang diluar dari kemampuan petugas. Mekanisme pelayanan pengurusan paspor sudah diusahakan dengan prosedur yang efektif dimana setiap prosedur yang dilalui melalui loket - loket yang telah ditentukan

sehingga tidak terjadi penumpukan pekerjaan pada satu loket saja, dengan hal ini membuktikan bahwa pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin melalui mekanisme pelayanan yang telah dijelaskan melalui maklumat pelayanan yang ada.

## 2. Kepemimpinan

Dalam hal ini kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja untuk mencapai tujuan dan sasaran. Dimana keberhasilan kepemimpinan dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh kecerdasan, kedewasaan dalam keleluasaan hubungan sosial, motivasi diri dan dorongan berprestasi serta sikap yang berhubungan dengan kemanusiaan. Kepemimpinan yang arif dan bijaksana juga dapat memberikan motivasi dan dorongan kepada setiap bawahan agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Untuk itu hendaknya pimpinan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru terhadap kepemimpinan yang ditunjukkan masih kurang baik karena pemimpin hanya melakukan pertemuan dan pemberian motivasi sebanyak satu kali dalam seminggu. Namun tidak ada sanksi yang jelas terhadap petugas yang melakukan kesalahan. Masih ditemukan oknum pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru yang berani memberikan tawaran kepada masyarakat apabila ingin mendapatkan paspor lebih cepat maka harus membayar biaya yang lebih mahal. Tetapi tidak ada tindakan tegas terhadap oknum tersebut bahkan pimpinan tidak mengetahui hal tersebut.

Dalam pengawasan yang baik hendaknya pimpinan dapat melakukannya setiap waktu, Sehingga dengan adanya pengawasan yang dilakukan pimpinan, setiap pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan maksimal. Untuk melaksanakan pengawasan

seharusnya pimpinan memiliki standar-standar pengawasan yang dibuat untuk setiap loket pelayanan. Sehingga setiap loket memiliki pedoman dan target kerja setiap harinya. Dengan adanya penilaian kerja ini juga pimpinan dapat mengetahui kemampuan yang dimiliki pegawainya. Setelah penilaian kerja yang dilakukan, langkah terakhir yang harus dilakukan adalah evaluasi. Dengan adanya evaluasi diharapkan pimpinan dapat mengatasi segala permasalahan dan hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam melaksanakan penerbitan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Dalam proses pelayanan faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik. Selain motivasi, sanksi juga harus tegas dalam artian pemimpin memiliki peraturan yang jelas dalam pemberian pelayanan misalnya peraturan dibuat untuk meningkatkan kedisiplinan, dan dengan adanya peraturan yang tegas maka kecurangan akan lebih sedikit. Dalam hal ini sanksi yang ada pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru belum jelas sehingga pengawasan terhadap kinerja petugas pelayanan sulit untuk dilaksanakan yang berakibat masih adanya oknum petugas pemberi pelayanan yang tidak memberikan pelayanan dengan baik.

### 3. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja (*sarana dan prasarana*) yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang

dilakukan oleh individu. Karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur yang penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi. Sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang berteknologi juga dapat merangsang dan menyenangkan serta menghapus kebosanan individu dalam organisasi pada kegiatan sehari-harinya.

Dengan adanya fasilitas kerja yang mendukung akan mempermudah proses pembuatan paspor. Selain membantu proses pembuatan paspor fasilitas juga mampu mengatasi kejenuhan yang dialami pegawai. Sejauh ini berdasarkan hasil wawancara dan observasi jumlah fasilitas yang ada sudah mendukung proses pelayanan dalam pengurusan paspor. Dari hasil penerapan ketiga faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, pada umumnya ketiga hal ini memiliki pengaruh signifikan. Sebab ketiga hal tersebut memberikan dampak yang berbeda dalam proses pelayanan pengurusan paspor kendala SDM memberikan pengaruh kepada kualitas dalam memberikan pelayanan yang mencakup pola komunikasi antara pegawai dengan masyarakat. Selanjutnya kendala dalam kepemimpinan dimana pada saat inilah evaluasi, motivasi, dan sanksi yang diberikan oleh pimpinan akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, sedangkan kendala dalam fasilitas kerja memiliki andil yang berbeda dalam memberikan pelayanan, dengan fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap akan mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kendala – kendala dalam fasilitas kerja dapat dilihat dari segi sarana dan prasarana dalam pelayanan serta alat yang digunakan dalam proses pelayanan. Pada dasarnya sarana dan prasarana pelayanan sudah mencukupi kebutuhan dalam proses pelayanan. Karena jumlah sarana dan prasarana telah disesuaikan dengan waktu pelayanan selama 7 hari kerja seperti yang telah dijelaskan sebelumnya sesuai dengan mekanisme kerja dan langkah-langkah yang harus dijalani dalam pembuatan paspor. Secara umum pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan paspor telah berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari kesederhanaan, keterbukaan, kelancaran, ketepatan, kelengkapan, kewajaran, dan keterjangkauan pelayanan telah menunjukkan hasil yang baik meskipun masih terdapat keluhan dari pelanggan. Hal itu adalah masyarakat yang mengurus paspor, namun hal itu tidak dapat dihindari karena setiap petugas pernah melakukan kesalahan yang tidak disengaja.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, yang ditinjau dari segi kesederhanaan, keterbukaan/transparansi, kelancaran, ketepatan, kelengkapan, dan keterjangkauan pelayanan dapat ditarik kesimpulan dan hasil penelitian tersebut akan diberi saran yang sifatnya mendukung dalam memperbaiki pelayanan pengurusan paspor dimasa yang akan datang.

#### **6.1 Kesimpulan.**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari responden maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pengurusan paspor Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan pihak Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru mampu mewujudkan pelayanan dengan sederhana, terbuka/transparan, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau.

Dari hasil penelitian terhadap kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, yaitu :

##### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Faktor SDM berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan keahlian, yang dimiliki oleh pegawai. Dilihat dari segi pendidikan pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru khususnya petugas pelayanan maka tingkat pendidikan sudah memadai untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, namun di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru jarang sekali dilaksanakan pelatihan hendaknya pegawai pemberi pelayanan diberikan pelatihan agar lebih meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan.

##### **2. Kepemimpinan**

Faktor ini berhubungan dengan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk: mempengaruhi orang lain agar dapat bekerja untuk mencapai tujuan. Apabila dilihat dari segi kepemimpinan yang diterapkan pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru pola yang diterapkan kurang baik, karena pemimpin hanya melakukan pertemuan sekali dalam seminggu tanpa mempunyai standar kerja yang jelas, misalnya tidak adanya sanksi, serta konsep dalam mengevaluasi yang kurang jelas.

### 3. Fasilitas Kerja.

Dari penyediaan fasilitas dapat disimpulkan bahwa pencapaian efektifitas pelayanan pengurusan paspor, karena dengan adanya fasilitas kerja yang mendukung dan mempermudah proses penerbitan paspor. Selain membantu proses penerbitan paspor, fasilitas juga mampu mengatasi kejenuhan yang dialami pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Sejalan ini berdasarkan hasil wawancara dan observasi jumlah fasilitas yang ada sudah mendukung proses pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

## **6.2 Saran**

Dari hasil penelitian mengenai pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pemimpin harus memiliki konsep yang jelas dalam mengevaluasi kinerja serta menegakkan sanksi terhadap pegawai yang melakukan kesalahan.

2. Hendaknya diadakan pelatihan untuk pegawai Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Pengumuman mengenai mekanisme pelayanan pembuatan paspor lebih jelas, dalam arti pengumuman mengenai persyaratan harus dipaparkan secara jelas.
4. Diharapkan pihak kantor imigrasi untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat bahwa dalam pengurusan paspor untuk tidak menggunkan jasa calo, karena hal ini akan menyebabkan citra buruk birokrasi pelayanan yang ada.
5. Selain memberikan penjelasan kepada masyarakat, juga diharapkan kepada pihak kantor imigrasi agar meminimalisir keberadaan calo-calo yang ada.

## Daftar Pustaka

- Alex.** *Kamus Ilmiah Populer Kontemporer*. Surabaya: Surya Harapan, 2009.
- Atik Septi Winarsih, Ratmiko.** *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Barata, Atep Adya.** *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia, 2004.
- Boediono.** *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rinaka Cipta, 2003.
- Mahmudi.** *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Moenir.** *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Ndraha, Taliziduhu.** *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Siagian, Sondang P.** *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Gunung Agung, 1985.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.** *Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Soehartono, Irawan.** *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Sutopo dan Adi Suryanto.** *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN, 2006.
- Syafiie, Inu Kencana.** *Sistem Administrasi Negara*. Bandung: Bumi Aksara, 2003.  
\_\_\_\_\_. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Thoha, Miftah.** *Dimensi-dimensi Prima, Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.