

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI

(Studi Tentang Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Periode bulan September – Desember 2012 di Kantor Imigrasi Semarang)

Shima Mayrina C (D2B009091)

Tmn Gedung Batu Raya 10 Rt 08/05, Kecamatan Semarang Barat, Semarang
(mayrinas@ymail.com)

ABSTRAK

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Semarang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) merupakan perwujudan dari bentuk Instansi Pemerintah yang melayani masyarakat di bidang keimigrasian. Kenyataannya, dari sekian banyak Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia, belum ada suatu standar pemberian pelayanan (*Standard Operational Procedure*) kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan belum merata hasilnya antara UPT yang satu dengan UPT yang lain. Berbagai faktor yang mempengaruhi perbedaan kinerja tersebut karena adanya perbedaan antara jumlah dan mutu, volume pekerjaan, luas cakupan wilayah kerja, dukungan anggaran yang tersedia juga faktor eksternal lainnya. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui tinjauan proses reformasi birokrasi yang diterapkan hingga bisa mengkaji aplikasi teori-teori pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan SPRI dan yang menjadi polemik masyarakat pengguna jasa Kantor Imigrasi Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yaitu statistik-deskriptif yang merupakan metode dengan menggunakan kuesioner sebagai salah satu teknik pengumpulan data dan analisis wawancara secara mendalam (*indepth interview*) dari beberapa informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat sebagai konsumen atas pelayanan pemberian *passport* oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang positif baik, dengan struktur organisasi birokrasi yang sederhana, teknologi yang digunakan dalam menunjang pelayanan semakin canggih, sumber daya manusianya sudah mencukupi, penerapan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sudah baik dan tepat sehingga pelayanan yang dirasakan sesuai dengan seharusnya, pelayanan pembuatan *passport* yang diberikan sesuai dengan SPM (standar pelayanan minimal). Namun, ada juga faktor yang menghambat seperti regulasi yang tidak sesuai dengan keadaan sekarang, gedung yang sempit, kurangnya kesadaran atau respon dari masyarakat. Kantor Imigrasi Kota Semarang diharapkan dapat mempertahankan komitmen pelayanan pembuatan *passport* yang sudah dibangun. Meningkatkan sarana prasarana dan sosialisasi yang menunjang agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memperlancar kinerja pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan prima, Persepsi konsumen, SPRI

ABSTRACT

Directly under the Directorate General of Immigration, the presence of the Immigration Office Semarang clearly has a very important role. The Immigration Office as the Technical Services Unit (UPT) is the embodiment and form of government institutions that serve the public in the field of immigration. In fact, and so many the immigration office in Indonesia, not yet there is a standard of service delivery (Standard Operating Procedure) to the community. This resulted in outcomes of services provided has not been evenly distributed among the one UPT with UPT others. Various factors affect the performance difference is caused by the present of difference between the number and quality, volume of work, extensive coverage of the work area, budget support that available and other external factors. The goals to be achieved in this research is to determine of review the process of reform bureaucratic that can be applied to assess the application of these theories of public service in servicing of the SPRI manufacture and that being polemic of users community the Immigration Office services Semarang. In addition to determine what factors are being supporting and inhibiting and what the effort is done by the immigration office of Semarang. The method used in this research is quantitative research methods with design research is a descriptive statistical that is method using a questionnaire as a technique of data collection and analysis in-depth interviews (depth interviews) and several informants. The results of this study indicate that the public perception as the consumers of provision passport services by the Immigration Office of Semarang was good positive, with a simple bureaucratic organizational structure, technology used in supporting services increasingly sophisticated, human resources are sufficient, the application of basic tasks, functions and powers were good and right so that the service has been obtained in accordance with the supposed, servicing of passport manufacturing that provided in accordance with the SPM (minimum service standards). However, there are also factors that impede such as regulations are not in accordance with the present, a narrow building, a lack of awareness or response and community. The author also advises in order the Immigration Office of Semarang is expected to maintain a commitment to service of passport manufacturing that has been built. Improving infrastructure that support to fit the needs of the community and facilitate the performance of services.

Keywords: *Excellent service, Consumer Perception, SPRI*

PENDAHULUAN

Berlangsungnya reformasi di Indonesia, membawa kita untuk belajar berdiskusi banyak tentang perbaikan. Dengan kata lain, reformasi ditujukan untuk memperbaiki serta mengurangi kesempatan untuk melakukan penyimpangan. Sorotan utama adalah pemerintahan kita, terlebih dalam penelitian ini, konteks pembahasan dengan melihat

kinerja birokrasi kantor imigrasi Semarang. Penerapan *Good Governance* dalam pemerintahan menjadi tuntutan yang mendesak dan harus direalisasikan. Apalagi masyarakat kita semakin cerdas, berani, dan kritis dalam berfikir. Sehingga kinerja birokrat tidak boleh lagi identik sebagai sosok yang kaku, lamban, otoriter, dan berorientasi pada kepentingan pribadi, tetapi ekspektasi masyarakat agar birokrasi menjadi lembaga yang dinamis, kreatif, inovatif, progresif, selalu berorientasi ke depan serta komitmen pada tanggung jawab. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintah atau perijinan tersebut sekali lagi dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat, misalnya upaya Kantor Imigrasi untuk memberikan perijinan perjalanan ke luar negeri, memantau imigran yang datang, pemberian visa dan lain-lain.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Seperti dikutip oleh Tjiptono¹, pelayanan prima tersebut mempunyai 4 (empat) sasaran pokok yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan prima kepada masyarakat didasarkan pada tekad bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Di dalam proses persepsi individu dituntut untuk memberikan penilaian terhadap suatu obyek yang dapat bersifat positif/negatif, senang atau tidak senang dan sebagainya. keberagaman persepsi masyarakat tentang pelayanan SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia) karena berdasarkan pengalaman yang mereka sendiri alami (*first hand experience*) banyak nilai-nilai yang membuat mereka membentuk stigma.

Ada beberapa faktor yang membuat masyarakat sudah apatis dengan pelayanan yang dilakukan Kantor Imigrasi Semarang, *pertama*, doktrin dari pengguna-pengguna layanan SPRI sebelumnya, yang sudah pasti membuat sangsi konsumen yang baru akan membuat paspor. *Kedua*, mekanisme yang tidak dipahami masyarakat dan kurang sinkronnya dengan penjelasan petugas layanan, dalam hal ini, pegawai dan birokrat Kantor Imigrasi Semarang, misalnya tertulis paspor dalam 4 hari jadi, tapi implementasinya tidak tepat waktu dikarenakan perubahan sistem, atau instrumen pembuat paspor sedang bermasalah, dan lain-lain, padahal masyarakat sudah tidak mau tahu dengan alasan apapun, yang jelas kebutuhan mereka dalam mendapat dokumen negara harus segera terpenuhi dengan pertimbangan kepentingan mereka masing-masing. *Ketiga*, masih saja masalah *calo* yang menjadi *current issue* di Kantor Imigrasi Semarang, bagaimana tidak, kita juga harus menyadari karakter tiap individu berbeda-beda, ada tipe konsumen yang tidak mau repot dan ambil pusing lalu nyaman saja dengan adanya *calo* dengan pertimbangan efisiensi waktu tentang kepentingan mereka. Mereka rela membayar lebih dan tidak sedikit daripada "*makan ati*" katanya. Sebaliknya, disisi lain, banyak keluhan para konsumen tentang maraknya *calo* yang bebas berkeliaran dan tidak ada penertiban hukum.

¹ Fandy Tjiptono, *Total Quality Service*, Yogyakarta, Penerbit Andi : 1997

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan selalu berkaitan erat dengan teori yang digunakan. Menurut Sutrisno Hadi², penelitian adalah sebagai usaha untuk menentukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran yang dilakukan metode ilmiah. Metode pada dasarnya adalah cara yang dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan dari rasa ingin tahu tadi, oleh karena itu tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah, dan maka cara-cara yang ditempuh juga harus relevan sesuai dengan masalah yang sudah dirumuskan. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Juga salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Dalam bentuk sebuah narasi yang menjelaskan berbagai fase, tahapan, maupun moment peristiwa dalam sebuah tempat. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data, data primer dalam penelitian adalah kuesioner, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan data pertanyaan (angket) untuk dijawab atau dikerjakan oleh orang yang menjadi sasaran penelitian. Wawancara secara mendalam (*indepth interview*) terhadap informan dan hasil observasi di lapangan berupa wawancara langsung dengan aparatur pemerintah di kantor Imigrasi kota Semarang. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui sumber kedua atau secara tidak langsung melalui laporan-laporan, studi literatur lain seperti dokumen, brosur, pamflet, jurnal, buku, internet yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sumber data kedua dalam penelitian ini adalah arsip atau data dan laporan, meliputi contoh kasus imigran gelap yang berhasil ditangkap, atau tentang *current issue* yang akan diperoleh dari instansi setempat dalam upaya melakukan reformasi birokrasi pada instansi tersebut.

HASIL

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis mendapatkan beberapa data yang berkaitan dengan judul jurnal ilmiah ini. Data-data tersebut merupakan hasil dari delapan indikator pelayanan prima dimana hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 81/1995, meliputi: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan, tepat waktu. Secara umum pelaksanaan tugas administratif, mulai dari tata persuratan, hingga pelaporan selalu mengikuti ketentuan yang diberlakukan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI. Hingga saat ini dapat dilaksanakan dengan baik. Beberapa kendala pada masalah administratif maupun fasilitatif disebabkan oleh aspek SDM, aspek sarana dan prasarana dan aspek anggaran.

Secara keseluruhan dalam bab pembahasan ini, bisa ditarik benang merah bahwa dari delapan indikator yang dikategorikan pelayanan prima, yang paling baik dari Kantor Imigrasi Kota Semarang adalah indikator efisien dari sisi-sisi ketetapan syarat administrasi

² Sutrisno Hadi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), Hlm.64

pembuatan *passport*, lalu keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan petugas dan kesesuaian pelayanan yang diberikan, disusul ekonomis dari besarnya biaya pembuatan *passport* yang tidak memberatkan pemohon dan yang terakhir kesederhanaan yang menjadi indikator untuk kemudahan akses dan pembuatan *passport* yang mereka lihat dan rasakan. Sedang *range* empat terbawah dari delapan indikator pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kota Semarang, keadilan yang meliputi penetapan persyaratan dan perubahan menjadi lebih baik dari pelayanan yang diberikan harus lebih ditingkatkan karena masyarakat kebanyakan tidak merasa ada perubahan yang lebih baik dalam pelayanan. Selanjutnya keterbukaan, banyak sekali yang tidak tahu ada kotak saran sehingga Kantor Imigrasi Kota Semarang sangat jarang menerima komplain atau keluhan dan saran, kiranya perlu sosialisasi yang lebih dan menyeimbangkan dengan kejelasan dan kepastian pelayanan apa saja yang bisa diberikan Kantor Imigrasi Kota Semarang sehingga masyarakat juga akan tahu dan mengerti betul. Juga ketepatan waktu yang menjadi hilir indikator yang sudah dijanjikan menjadi tidak bisa ditawar karena itu merupakan tanggungjawab penyelenggara layanan.

PEMBAHASAN

Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Periode Bulan September - Desember 2012 di Kantor Imigrasi Semarang

Pelayanan Prima

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (*aparatur pemerintah*). Apalagi dengan semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup masyarakat, maka tingkat permohonan pelayanan (membuat dokumen SPRI) disegala bidang pun akan semakin meningkat pula. Disimpulkan bahwa birokrasi di Semarang berusaha bertransformasi menjadi lebih baik, walaupun tetap saja ada isu-isu publik yang harus mendapat penanganan khusus diluar gambaran yang *tangible*. Ini semua sudah tercakup dalam semua indikator delapan pelayanan prima diatas.

Birokrasi di Kantor Imigrasi Kota Semarang Menurut Aparaturnya

Berdasarkan aturan Kemenhum dan HAM bahwa sejak diberlakukannya Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia yang baru secara serentak di Kantor Imigrasi seluruh Indonesia pada tanggal 28 Juli 2008 lalu, maka proses penerbitan *passport* RI adalah sama pada setiap Kantor Imigrasi, seperti yang ditetapkan pada proses bisnis Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia, mulai dari sistem antrian berlanjut sampai pada penyerahan *passport*. Sesuai dengan peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 tahun 2008 tentang standar operasional prosedur sistem penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia, bahwa waktu penyelesaian permohonan SPRI paling lama 4 hari setelah proses wawancara namun hal ini tidak berlaku bagi SPRI yang rusak, hilang atau duplikasi. Untuk mewujudkan visi dan misi yang telah disepakati, tentu saja banyak dijumpai berbagai masalah. Secara substantif masalah spesifik muncul

dan ditemukan di lapangan. Permasalahan tersebut selalu diperlukan kebijaksanaan tertentu yang memerlukan proses yang lebih panjang. Permasalahan teknis ini biasanya muncul karena belum terakomodir dalam UU No.6 Tahun 2011 dan UU No.9 Tahun 1992 maupun aturan-aturan lain dibawahnya.

Teknologi Yang Digunakan Dalam Menunjang Pelayanan

Tersedianya sarana dan prasarana, dalam hal ini khususnya teknologi yang digunakan Kantor Imigrasi Kota Semarang dalam menunjang pelayanan, merupakan daya tarik bagi pemohon dan selain itu juga merupakan faktor pendukung kelancaran kerja bagi para pegawai sebagai pemberi layanan. Teknologi yang digunakan Kantor Imigrasi Kota Semarang dalam menunjang pelayanan selalu meningkat setiap tahunnya. Jadi penggunaan internet di Kantor Imigrasi Kota Semarang sudah diimplementasikan dengan baik. Tentu saja untuk menunjang sistem penerbitan SPRI yang baru merupakan kesatuan sistem (berupa jaringan, perangkat, dan aplikasi) yang digunakan untuk menerbitkan paspor. Sebagai suatu kesatuan sistem, aplikasi sistem digunakan secara otomatisasi dan komputerisasi sejak dari tahapan penerimaan berkas, tahapan entry data pemohon, tahapan pemindaian (*scanning*) persyaratan yang dilampirkan, tahapan verifikasi data base cegah tangkal, tahapan pembayaran, tahapan wawancara, tahapan pengambilan photo dan sidik jari (data biometrik), tahapan verifikasi data biometrik via *satelite* ke pusat data keimigrasian, tahapan persetujuan verifikasi, tahapan pencetakan paspor, sampai tahapan penyerahan paspor, yang diproses menggunakan aplikasi sistem komputerisasi. Ditambah sekarang ini ada layanan paspor online versi 1.3, lalu adanya Pengantar Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SINKIM). Selain itu, Kantor Imigrasi Kota Semarang juga telah menerapkan teknologi baru yaitu *sms gateway*. *Sms gateway* sendiri baru saja berjalan sekitar satu tahun belakangan ini di tahun 2011. *Sms gateway* sendiri merupakan bentuk fasilitas kepada pemohon atau masyarakat pengguna layanan Kantor Imigrasi dengan tujuan untuk peningkatan pelayanan.

Tugas Pokok, Fungsi dan Kewenangan Kantor Imigrasi Kota Semarang

Penerapan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan yang diberikan pada Kantor Imigrasi Kota Semarang dapat dikatakan sudah tepat, dimana diantaranya adalah layanan pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau lebih dikenal dengan "*passport*". Pemberian Dokumen/perizinan Keimigrasian Warga Negara Indonesia : Pemberian Paspor 48 Halaman dan 24 Halaman, Penggantian Paspor karena habis masa berlaku atau penuh, Penggantian Paspor karena rusak atau penuh. Untuk melaksanakan tugas pelayanan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dibiayai oleh anggaran sebagaimana tercantum dalam DIPA nomor 0134/013-01.2.01/13/2012 tanggal 9 Desember 2011. Oleh karenanya program kerja, rencana kerja dan kalender kerja juga dibuat sesuai tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Semarang juga mengingat pada trifungsi imigrasi, aparaturnya pelayanan masyarakat, pengamanan negara dan penegakan hukum keimigrasian, serta sebagai fasilitator ekonomi nasional.

Standar Pelayanan Yang Diterapkan

Dalam cakupan ini suatu pelayanan yang baik utamanya dalam pembuatan *passport* di Kantor Imigrasi Kota Semarang harus meliputi penyediaan sarana dan prasarana yang

memadai, penetapan lamanya waktu dalam proses pembuatan *passport*, penetapan biaya pembuatan *passport*, penetapan syarat-syarat administrasi pembuatan *passport*, penyediaan fasilitas untuk komplain dan pemberian saran serta mekanisme dalam penyelesaian komplain (*Complain Mechanism*).

Hasil Analisis Tabulasi Silang

Dalam analisis tabulasi silang ini, akan dibandingkan antara pendidikan dan usia dengan tingkat kepuasan pemohon pembuatan *passport* di Kantor Imigrasi Kota Semarang, penulis menggunakan SPSS 16.0, dan melihat hasil dengan uji *Chi-Square*, dalam *case study* di SPSS 16.0, dikatakan bahwa jika Alpha () lebih dari 0,5 berarti tidak ada kaitan. Sebaliknya, jika Alpha () kurang dari 0,5 berarti ada kaitan.

- **Kepuasan dan Pendidikan**

Berdasarkan hasil *Chi-Square* tidak ada kaitan karena hasilnya 1,34 yang berarti lebih dari 0,5 dan bisa dinyatakan tidak signifikan, tidak ada kaitan antara tingkat kepuasan para responden terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang dengan tingkat pendidikan mereka.

- **Kepuasan dan Usia**

Berdasarkan hasil *Chi-Square* tidak ada kaitan karena hasilnya 0,937 yang berarti lebih dari 0,5 dan bisa dinyatakan tidak signifikan, tidak ada kaitan antara tingkat kepuasan para responden terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang dengan tingkat usia mereka.

- **Kepuasan dan Pekerjaan dengan Jenis Kelamin Laki-laki**

Berdasarkan hasil *Chi-Square* tidak ada kaitan karena hasilnya 0,669 yang berarti lebih dari 0,5 dan bisa dinyatakan tidak signifikan, tidak ada kaitan antara tingkat kepuasan para responden terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang dengan pekerjaan mereka dalam hal ini yang berjenis kelamin laki-laki, karena perlu diulas kembali bahwa persentase jumlah responden laki-laki dan perempuan adalah 50:50, dan setelah di *crosstab* dengan tingkat kepuasan dan pekerjaan mereka tidak signifikan.

- **Kepuasan dan Pekerjaan dengan Jenis Kelamin Perempuan**

Berdasarkan hasil *Chi-Square* tidak ada kaitan karena hasilnya 1.26 yang berarti lebih dari 0,5 dan bisa dinyatakan tidak signifikan, tidak ada kaitan antara tingkat kepuasan para responden terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang dengan pekerjaan mereka dalam hal ini yang berjenis kelamin perempuan, karena seperti ulasan sebelumnya jumlah persentase responden laki-laki dan perempuan adalah 50:50, dan setelah di *crosstab* dengan tingkat kepuasan dan pekerjaan mereka tidak signifikan.

KESIMPULAN

Setelah melihat hasil analisis kuantitatif yang menyangkut kepuasan, menyatakan 75 persen puas dan 5 persen sangat puas, merupakan gejala yang terjadi bahwasanya kepuasan responden menyeluruh. Tidak dipengaruhi tingkat pendidikan, usia, pekerjaan dan jenis kelamin. Tujuan *crosstab* adalah untuk melihat bahwa tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin dan pekerjaan ada pengaruh atau tidaknya terhadap tingkat kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kota Semarang. Apabila tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin dan pekerjaan tidak signifikan dengan tingkat kepuasan, artinya 80 persen

responden yang puas merupakan baiknya pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang untuk menjalankan pelayanan prima antara lain dengan implementasi aspek IT dalam pembuatan *passport* sedari input, aspek SDM dengan mengasah *skill* dan kapabilitas semua pegawai dengan *diklat*, *bimtek* dan monitoring dari level pusat dan dari aspek organisasi birokrasi yang selalu menerapkan sistem sinergi dan *rolling* setiap tahun agar tidak bosan. Selanjutnya dari penerapan tupoksi dan kewenangan pada Kantor Imigrasi Kota Semarang yang sekarang sudah tepat sehingga kinerja para pegawai dan pelayanan yang dirasakan sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan, dan pelayanan yang diberikan misalnya seperti durasi waktu, persyaratan, biaya sudah baik dan tidak lagi merepotkan pemohon dalam mengajukan pembuatan *passport*. Hal ini dikarenakan Kantor Imigrasi Kota Semarang telah menerapkan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, disamping itu juga dengan komitmen Kantor Imigrasi Kota Semarang yang menekankan 3 pilar yang harus dipegang. Penekanan Hukum, Pelayanan Masyarakat dan Pengawasan.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang adalah masih ada sarana yang kurang dalam mendukung kinerja pelayanan, SDM pegawai yang masih kurang dalam melaksanakan tugas teknis, masih adanya *calo* dan lahan parkir yang kurang luas. Untuk menghadapi kendala-kendala yang ada, Kantor Imigrasi Kota Semarang berusaha mengatasinya dengan upaya-upaya semaksimal mungkin. Upaya tersebut berupa pertama, melengkapi fasilitas yang kurang dengan membenahi atau mengganti dengan yang baru juga sedang merenovasi gedung agar terlihat sedikit lebih longgar. Kedua, mengupayakan pemberantasan *calo* dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang dalam membuat *passport*. Ketiga, selalu mengadakan inovasi pelayanan agar hasil layanan memuaskan dan sesuai harapan pemohon pembuatan *passport* di Kantor Imigrasi Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. (1997). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hadi, Sutrisno. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Pramusinto, Agus dan Erwan Agus Purwanto. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama
- Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Warsito dan Teguh Yuwono. (2003). *Otonomi Daerah: Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal*. Semarang: Puskodak UNDIP.