

ARTIKEL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I SEMARANG

Rahayu, Warsono, Yuniningsih

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Jawa Tengah

ABSTRAKSI

Rendahnya kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang menjadikan ketidakpuasan masyarakat terhadap Kinerja yang diberikan oleh Instansi Pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini dibuat untuk menganalisis dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang termasuk faktor pendukung dan penghambat serta solusi yang telah dan akan dilakukan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif dengan Teknik Pengumpulan Data melalui wawancara (*interview*) dan Observasi. Informan yang diambil adalah beberapa Pegawai Kantor Imigrasi, Birojasa serta Masyarakat pengguna layanan. Hasil data dan wawancara dianalisis menggunakan literatur yang ada dan sumber pustaka lain sebagai penunjang.

Dengan menggunakan Konsep penilaian berdasarkan lima dimensi yaitu *Tangibles* masih menunjukkan kualitas yang kurang baik terutama pada performa SDM dan optimalisasi sarana, *Responsibility* sudah menunjukkan kualitas yang baik karena pengembangan SDM yang ada sudah dilakukan secara optimal, *Responsiveness* sudah menunjukkan kualitas yang baik karena petugas yang dapat merespon masalah secara cepat, *Assurance* Belum menunjukkan kualitas yang baik karena masih terjadi kesenjangan waktu dan biaya antara masyarakat dan penyedia layanan, dan *Empathy* sudah menunjukkan kualitas baik karena sikap petugas yang ramah dan sopan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang masih belum menunjukkan kualitas yang baik karena masih terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas yang diberikan dalam pembuatan paspor sehingga kepuasan pelanggan belum dapat tercapai. Oleh karena itu diharapkan dapat dilakukan perbaikan dalam beberapa aspek yang belum optimal terutama dalam penambahan loket dan SDM serta pemberantasan Calo.

Kata Kunci :

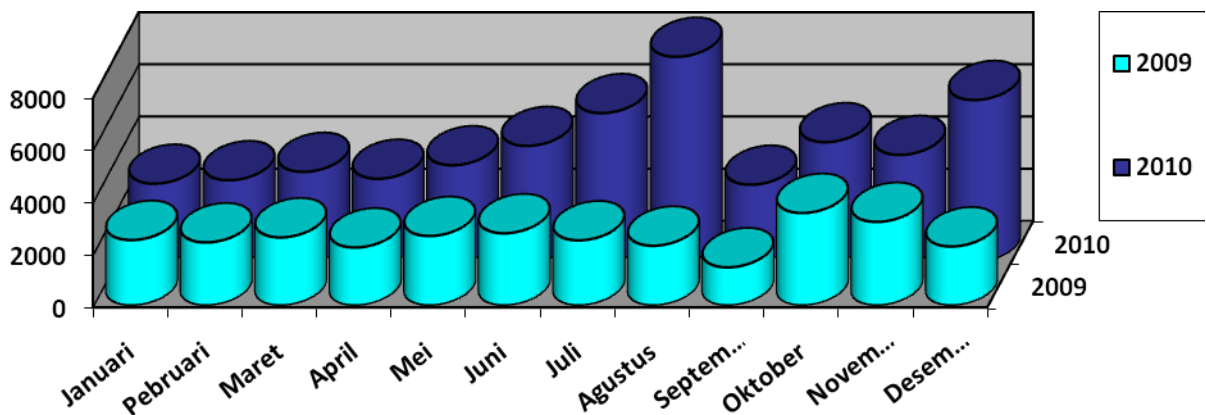
Kualitas Pelayanan, Pelayanan Paspor

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dengan adanya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri saat ini lebih meningkatkan permintaan dalam pembuatan Identitas seseorang saat berada di luar negeri seperti Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor), Ijin Tinggal, Status Keimigrasian dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan adanya peningkatan tuntutan tingkat kepuasan pelayanan dari keimigrasian seiring dengan meningkatnya tingkat kesadaran hukum serta wawasan pengguna jasa keimigrasian.

Gambar 1.1
Grafik Permohonan Pembuatan Paspor Rata-Rata Per Bulan
Kantor Imigrasi Kelas I Semarang tahun 2009-2010



Berdasarkan grafik di atas, dapat terlihat bahwa tingginya jumlah permohonan pembuatan SPRI atau paspor terus meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah ini akan selalu mengalami kenaikan tahun demi tahun karena semakin luasnya kerjasama antar negara dan semakin meningkatnya arus perjalanan dari dan ke luar negeri yang saat ini menjadi semakin mudah. Namun selama ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi dalam memberikan

pelayanan masih belum maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan keimigrasian. Dalam hal ini, beberapa Isu yang muncul terkait semakin tingginya permintaan dalam pembuatan paspor adalah :

1. Makin tingginya calo dalam pengurusan pembuatan paspor.

Hal ini berkaitan dengan situasi dan kondisi di Indonesia saat ini, karena makin tingginya angka pengangguran dan kemiskinan Hal tersebut membuat banyak orang melihat tingginya kesempatan kerja yang ditawarkan oleh kantor Imigrasi dalam hal pendapatan yang cukup memuaskan sehingga banyak orang lebih memilih menjadi Calo. Meskipun dalam hal ini sudah ada Undang-Undang yang mengatur agar setiap instansi pelayanan dapat mempertegas dan menindaklanjuti keberadaan calo, namun di lain sisi situasi kondisi yang ada belum dapat mendukung terlaksananya peraturan tersebut. Banyak sumber yang menyebutkan bahwa praktek pungli atau percaloan di Imigrasi Semarang memang sengaja untuk dibiarkan beroperasi.

2. Semakin lambatnya kinerja pegawai karena makin tingginya permintaan.

Hal ini berkaitan dengan jumlah SDM yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang yang terbatas, sedangkan permintaan yang sangat tinggi tiap harinya.

3. Masih banyaknya sistem relasi yang digunakan oleh kalangan tertentu dalam memberi pelayanan sehingga sistem yang ada akan terganggu. Hal ini juga menyebabkan diskriminasi layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Tingginya biaya yang seringkali diberikan karena adanya kebutuhan yang mendesak dan ingin waktu yang secepat mungkin serta prosedur pembuatan yang berbelit-belit

Dalam pembuatan paspor, biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon yaitu sebagai berikut :

- Paspor 48 Hal :
 - Buku Paspor : Rp 200.000,00
 - Foto biometrik : Rp 55.000,00
 - : Rp 255.000,00
- Paspor 24 Hal :
 - Buku Paspor : Rp 50.000,00
 - Foto biometrik : Rp 55.000,00
 - : Rp105.000,00

Namun seringkali oleh oknum-oknum tertentu dimanfaatkan, sehingga biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon menjadi sangat tinggi dari biaya yang telah ditetapkan. Selain biaya, waktu penyelesaian juga menjadi permasalahan yang seringkali dikeluhkan. Beberapa permasalahan tersebutlah yang membuat masyarakat memiliki stigma buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Tanpa masyarakat mengetahui mengenai berita tersebut, masalah yang terjadi seperti diatas memang sudah menjadi pembahasan publik. Sehingga sangat perlu adanya pembenahan guna peningkatan kualitas pelayanan jasa keimigrasian utamanya pembuatan paspor. Perlu adanya komitmen dari setiap pimpinan dan sanksi serta aturan yang tegas untuk menindaklanjuti penyalahgunaan wewenang yang seringkali dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

B. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis dan menilai kualitas pelayanan keimigrasian yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selama ini dalam pembuatan paspor
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selama ini dalam pembuatan paspor
3. Untuk mengidentifikasi solusi yang telah dan akan dilakukan dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selama ini dalam pembuatan paspor

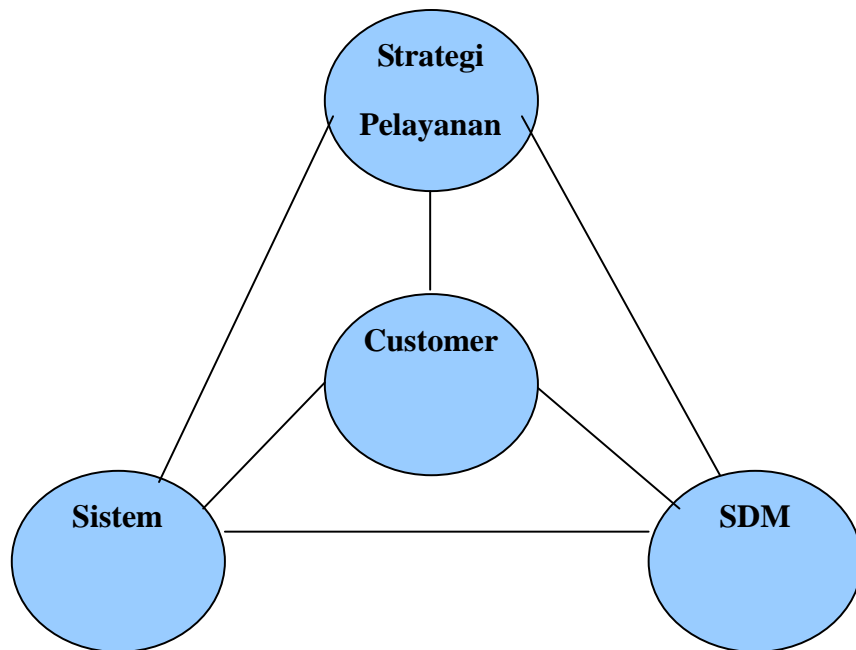
C. TEORI

Sampara Lukman 2004:6 menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sampara Lukman (2004:10) juga menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik/pelanggan.

Menurut Kotler (Farida Jasfar 2009:49) Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

Menurut Albrecht dan Zemke (1990) dalam Dwiyanto 2008:41 kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan.

Gambar. 1.2
Segitiga Pelayanan Publik



(Sumber: Manajemen Pelayanan, Ratminto dan Atik Septi Winarsih hal 80)

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya.

Dalam menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan, Ada beberapa dimensi yang digunakan. Salah satunya adalah Dimensi Kualitas

Pelayanan Publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih 2010:175), yaitu:

1. *Tangibles* atau Ketampakan Fisik

Petampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Terdiri dari :

- Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- Pemahaman terhadap profil dan produk pelayanan

2. *Reliability* atau Kompetensi petugas pelayanan

Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Terdiri dari :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standard pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsivitas* atau Daya Tanggap petugas pelayanan

Kerelaan untuk menolong pengguna layanan (*costumer*) dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Terdiri dari :

- Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* atau Kepastian (Jaminan) Pelayanan

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (*costumer*). Terdiri dari:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Adanya kepastian syarat dan prosedur pelayanan

5. *Empathy*

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada *costumer*. Terdiri dari :

- Mendahulukan kepentingan pemohon
- Petugas melayani dengan sikap yang ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sama halnya dengan kualitas jasa, Kualitas pelayanan juga dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi konsumen atas jasa yang mereka terima dengan harapan terhadap kinerja jasa tersebut (*persepshion expectation*).

D. METODE PENELITIAN

D.1 Desain Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian Deskriptif dengan metode kualitatif, yaitu Merupakan suatu penelitian yang bermaksud memperoleh atau mendapatkan gambaran tentang sifat dari suatu gejala masyarakat. Penelitian deskriptif umumnya untuk mengetahui perkembangan dan frekuensi sarana fisik tertentu.

D.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokus pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Yaitu terletak di Jalan Siliwangi No. 514 Semarang. Alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah dengan memperhitungkan *aksesibilitas*, dimana lokasi penelitian mudah untuk dijangkau oleh peneliti, dan memberikan peluang yang cukup karena tidak mungkin hanya diteliti dalam sekali waktu saja. Selain itu realitas yang diteliti masih terjadi (berlangsung).

D.3 Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Kepala Urusan Umum Kantor Imigrasi Kelas I Semarang
- b. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Semarang
- c. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang
- d. Biro Jasa Pembuatan Paspor

Pemilihan Informan ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa Informan tersebut terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang sehingga mengetahui betul mengenai

persoalan tersebut. Selain itu, masyarakat sebagai pengguna layanan keimigrasian juga dijadikan instrumen penelitian. Pemilihan masyarakat sebagai informan penelitian menggunakan teknik *accidental* yaitu dengan memilih masyarakat secara langsung pada saat penelitian berlangsung. Masyarakat dalam hal ini adalah masyarakat umum pembuat paspor dan masyarakat calon TKI.

D.4 Sumber Data

1. Sumber Data primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang sebagai penyelenggara pelayanan dan Pemohon pembuat Paspor sebagai sasaran utama dari pelayanan. Selain itu data hasil pengamatan/observasi yang dilakukan oleh peneliti juga sangatlah penting.

2. Data sekunder

Dalam penelitian ini, dokumen yang akan digunakan adalah Renstra (Rencana Strategis) Kantor Imigrasi, Undang-Undang Keimigrasian, serta buku literatur lainnya seperti buku kegiatan Kantor Imigrasi.

D.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi partisipatif dan Terstruktur dengan datang ke tempat penelitian yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Semarang untuk melakukan pengamatan terhadap masalah yang terjadi. Peneliti sebelumnya sudah mempersiapkan daftar wawancara terstruktur sebagai pedoman observasi. Selain itu peneliti juga ikut serta (partisipasi) dalam menggunakan jasa keimigrasian. Dalam hal ini peneliti juga melakukan observasi awal untuk melihat masalah yang

terjadi, yang kemudian ditindaklanjuti dengan observasi yang lebih mendalam lagi.

2. Interview (Wawancara)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara berstruktur dan terbuka. Sebelumnya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan secara cermat berkaitan dengan kualitas pelayanan keimigrasian dan kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, sehingga pada saat penelitian berlangsung peneliti dapat melakukannya secara sistematis. Peneliti menjelaskan secara terbuka kepada pihak yang akan diwawancarai mengenai maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan.

D.6 Analisis Data

a. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, memfokuskan, abstraksi, merampingkan, transformasi data kasar yang muncul dari hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

b. Penyajian Data (Display Data)

Dari beberapa teknik analisis yang ada, peneliti menggunakan analisis data Kualitatif Deskriptif. Setelah melakukan observasi di lokasi yang sudah dipilih peneliti. Dengan menggunakan wawancara terhadap informan sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Dan setelah hasil data yang diperoleh peneliti dengan melalui observasi tersebut, peneliti menganalisis permasalahan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selama ini serta faktor

pendukung dan penghambatnya dengan menggunakan sumber pustaka dan data literatur yang tersedia. Dalam hal ini Kualitas Pelayanan selalu berpedoman kepada Kepuasan Pelanggan dan Standar Pelayanan. Kedua hal ini sangatlah berkaitan dalam konsep Kualitas Pelayanan.

c. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Dalam penelitian ini, menggunakan analisis data Kualitatif Deskriptif mengenai Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan selalu berpedoman kepada Kepuasan Pelanggan dan Standar Pelayanan. Kedua hal ini sangatlah berkaitan dalam konsep Kualitas Pelayanan.

PEMBAHASAN

Penulis akan memaparkan hasil analisis mengenai penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dan mengkaji dokumen penelitian yaitu tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”. Pada bab ini pembahasan mengenai hal tersebut akan dianalisis menggunakan studi pustaka terhadap buku-buku dan sumber pustaka lain yang terkait dengan judul di atas.

Menurut Groetsh dan Davis (Hardiyansyah 2011: 35) mengemukakan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas Pelayanan selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan dimana pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila pemerintah terlibat, baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya.

Kualitas Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang sudah mengalami banyak sekali perbaikan terutama dalam sarana prasarana pelayanan. Tujuan utama dalam perbaikan pelayanan semata-mata adalah guna kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perbaikan kualitas sedapat mungkin dilakukan secara terus menerus atau berkesinambungan. Keberhasilan perbaikan berkelanjutan ini dapat tercapai salah satunya dengan partisipasi masyarakat sebagai pengguna jasa keimigrasian.

Namun, dengan banyaknya perbaikan yang telah dilakukan ternyata belum dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan pengguna jasa keimigrasian. Dengan citra pemerintah selama ini sebagai penyedia layanan publik sulit untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Terutama pelayanan dalam pembuatan paspor yang selama ini sudah melekat di benak masyarakat sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan yang buruk. Hal tersebut karena citra pelayanan yang mahal, lama, dengan prosedur yang berbelit-belit sudah sangat memasyarakat, sehingga kinerja pemerintah khususnya Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik haruslah ditingkatkan. Untuk perbaikan Kualitas yang dilakukan Kantor Imigrasi dapat dilihat dengan banyaknya perbaikan sarana prasarana, motivasi kinerja, serta pengadaan fasilitas-fasilitas yang dilakukan setiap tahunnya. Namun melihat *background* masyarakat yang beranekaragam sehingga mengakibatkan perbaikan-perbaikan yang dilakukan selama ini tidak dapat dilakukan secara maksimal.

A. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

1. *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

Kualitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang apabila dilihat dari *Tangibles* atau Ketampakan fisik yang ada masih belum menunjukkan kualitas yang baik. Masih terdapat kekurangan di beberapa bagian. Untuk ketampakan fisik dapat terlihat dari profil pelayanan yang ada, sarana prasarana yang mendukung dan *performance* petugas pelayanan. Ketiga elemen ini penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk ketiga fenomena yang berkaitan dengan *Tangibles* tersebut hanya sarana prasarana saja yang sudah lengkap, namun untuk profil pelayanan dan *performance* petugas yang dimiliki masih sangat kurang. Bahkan untuk profil pelayanan Kantor Imigrasi belum memiliki media yang tepat agar masyarakat mudah dalam memahami dan mengakses setiap produk dan proses pelayanan yang ada. Selain itu, petugas yang berperan sebagai pelaksana pelayanan yang ada juga masih sangat kurang mendukung.

Dengan SDM yang terbatas saat ini, tentunya Kantor Imigrasi akan kewalahan dalam menangani permohonan yang begitu banyak dengan jangka waktu yang singkat, sehingga tidaklah mengherankan jika seringkali terjadi keterlambatan waktu dalam penyelesaian pembuatan paspor. Selama ini, Kantor Imigrasi sendiri selalu memberikan perbaikan-perbaikan dalam sarana guna pemenuhan kebutuhan bagi setiap pelanggannya. Adanya sarana seperti Nomor Antrian, *Sms Gateway*, *Drop Box*, serta kenyamanan ruang tunggu yang sudah

ber-AC, kelengkapan *CCTV* dan lain sebagainya sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang terbaik bagi mereka. Namun kelengkapan sarana tersebut tidak didukung dengan sosialisasi produk, yang hanya dilakukan melalui brosur-brosur, spanduk, dan *website* Imigrasi saja. Produk pelayanan juga belum dipahami masyarakat karena mereka hanya mengetahui mengenai paspor saja. Namun, kurangnya informasi masyarakat karena kurangnya sosialisasi yang juga berkaitan dengan kurangnya SDM dalam memberikan pelayanan membuat mekanisme yang ada menjadi terhambat. Selain itu, kurangnya informasi masyarakat terhadap pengoperasian fasilitas yang disediakan juga membuat penyediaannya menjadi tidak efektif karena masyarakat cenderung tidak mau menggunakan dan lebih memilih menggunakan mekanisme lain yang lebih mudah. Seperti lewat Birojasa, calo bahkan lewat relasi dari instansi yang terkait.

2. *Reliability* atau Kompetensi Petugas Pelayanan

Kualitas Pelayanan pembuatan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang juga dapat dinilai dari *Reliability* atau Kompetensi Petugas Pelayanan yang ada. Dimensi ini terdiri dari Kompetensi Petugas dan *Standard* Pelayanan yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian terhadap dimensi ini sudah cukup baik. Kantor Imigrasi Semarang sudah memiliki SOP sebagai *Standard* Pelayanan yang digunakan dalam pembuatan paspor. Yang sebelumnya hanya menggunakan kebijakan pimpinan sebagai pedoman, dengan adanya SOP tersebut, maka petugas pelayanan memiliki target-target pencapaian serta aturan-aturan pasti. Selain itu, Kompetensi petugas pemberi pelayanan terus diasah dan dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan

paspor. Hal tersebut juga dilakukan melalui *rekrutmen* awal terutama dalam penguasaan *IT*. Pengembangan dan peningkatan kompetensi tersebut dilakukan dengan menyelenggarakan diklat-diklat kepegawaian dan teknis. Pelatihan dilakukan setiap bulan dengan mengirim peserta secara bergilir, supaya pengembangan kompetensi petugas yang ada dapat dilakukan secara merata. Dengan adanya pelatihan ini, kompetensi petugas semakin tahun akan semakin membaik karena kekurangan-kekurangan yang ada dapat diminimalisir dan kelebihan dari tiap-tiap petugas dapat semakin digali dan dioptimalkan.

3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap Aparat Pelayanan

Penilaian Kualitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang juga dapat dinilai dari Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap Petugas pelayanan. Dalam menganalisis hal tersebut dilakukan dengan melihat seberapa sering komplain terjadi terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu dengan melihat respon dan sikap petugas dalam mengatasinya. Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap petugas dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang sudah cukup baik. Respon petugas ini juga berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dengan pengadaan pelatihan-pelatihan bagi setiap petugas tentunya akan membantu dalam membentuk daya tanggap petugas dalam menghadapi setiap pelanggan maupun merespon segala komplain yang terjadi.

Dalam mekanisme pelayanan paspor, respon petugas dalam menangani komplain juga cepat, selama masyarakat juga membantu dalam mekanisme yang

sesuai aturan. Untuk jaminan keamanan juga sudah dapat dikatakan baik karena keamanan yang diberikan Kantor Imigrasi sangatlah *valid*. Sehingga tidak ada keragu-raguan masyarakat dalam menggunakan produk yang disediakan. Meskipun sudah disediakan kotak saran namun untuk penyampaian keluhan lebih efektif untuk disampaikan secara langsung. Peran aktif dari *costumer service* yang ada selama ini kurang membantu dalam mekanisme keluhan ini.

4. Assurance atau Kepastian (Jaminan) Pelayanan

Penilaian Kualitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat dilihat dari kepastian pelayanan yang diberikan. Kejelasan tentang pelayanan pembuatan paspor dapat tercermin dari pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pelayanan pembuatan paspor, dimana masyarakat dengan sendirinya akan langsung datang ke Kantor Imigrasi maupun biro jasa dalam melakukan pelayanan. Dalam prosedur pembuatan paspor masih termasuk sulit untuk dipahami masyarakat, karena prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengurusnya. Untuk penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor selama ini sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kejelasan untuk pelayanan pembuatan paspor sudah jelas dan bagus.

Selain itu, Kepastian waktu untuk penyelesaian pelayanan pembuatan paspor yang ada masih belum jelas. Hal ini dapat diketahui dari adanya *gap* yang terjadi antara pegawai dan masyarakat pengguna. Ketidakpastian waktu didalam penyelesaian pelayanan pembuatan paspor dikarenakan kurangnya SDM sebagai pelaksana pelayanan, selain itu prosedur yang panjang dan kurang dipahami

masyarakat sering menjadi penghambat karena terjadi beberapa masalah dalam proses dan teknis. Selain itu, tingginya jumlah permohonan juga menjadi masalah tersendiri karena tugas dan fungsi dari Kantor Imigrasi Kelas I Semarang untuk mengatur dan melakukan kegiatan teknis tentang pembuatan paspor.

Untuk biaya pelayanan juga masih sangat belum jelas dan pasti. Hal tersebut terlihat bahwa masih terjadi perbedaan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat. Dalam hal ini, biaya juga menjadi permasalahan yang sangat sensitif karena selama ini *stigma* masyarakat pelayanan Imigrasi benar-benar buruk, dengan adanya calo, birojasa maupun oknum lain yang seringkali tidak bertanggungjawab. Masyarakat yang mengeluhkan bahwa biaya pembuatan paspor sangatlah mahal dan tidak sesuai dengan yang ditetapkan memang benar adanya, tergantung dari masing-masing kepentingan. Karena memang untuk biaya sendiri masih sangat sulit diatur meskipun dari pihak Kantor sudah menetapkan pedoman yang berlaku tetapi tetap saja tidak dihiraukan. Dengan melihat kepastian prosedur, biaya maupun waktu pelayanan, Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang masih buruk.

5. *Empathy* atau Sikap dan kepedulian petugas pelayanan

Untuk dimensi *empathy* juga dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan petugas pemberi pelayanan. Pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang sudah bisa dikatakan ramah dan sopan didalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan selama ini. Hal ini dibuktikan dengan keterangan dari para pemohon yang sudah pernah menerima pelayanan. Baik tidaknya perlakuan yang diberikan petugas terhadap masyarakat dapat

dijadikan sebagai tolok ukur dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan dari setiap pelanggannya. Tetapi karena jumlahnya yang sangat banyak sedangkan SDM-nya terbatas maka seringkali masyarakat merasa terabaikan.

B. Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan

Adanya faktor pendukung dan penghambat dapat dijadikan sebagai suatu motivasi tersendiri bagi penyedia layanan, terutama untuk perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan yang ada selama ini. Faktor pendukung yang berasal dari dalam lebih menekankan kepada SDM, kompetensi petugas, aturan-aturan yang berlaku, aturan-aturan yang berlaku, karena aturan-aturan yang ada ini sifatnya mengikat bagi setiap pegawai yang ada. Sedangkan faktor pendukung yang berasal dari luar adalah berupa hubungan dengan organisasi lain. Hubungan dengan pusat dalam penambahan sarana seperti penambahan daya listrik, Sipora dan lain sebagainya.

Selain itu untuk faktor penghambat yang berasal dari dalam adalah sering adanya masalah teknis seperti kurangnya daya listrik yang mengakibatkan sering mati, rusaknya alat cetak, masalah mengenai calo dan birojasa serta masalah eksternal dari setiap pelanggan yang ada. Dengan adanya beberapa faktor pendukung bagi pelayanan pembuatan paspor tentunya dapat digunakan untuk menutupi segala faktor penghambat yang ada. Faktor penghambat yang ada juga bukan menjadi masalah besar melainkan dapat menjadi suatu motivasi bagi perbaikan yang lebih baik.

C. Solusi yang sudah dan akan dilakukan

Untuk solusi yang telah dilakukan selama ini lebih kepada penyediaan sarana prasarana yang lengkap. Dengan pengadaan nomor antrian, *sms gateway*, *drop box*, pemberian pelayanan yang lebih baik berdasarkan SOP yang ada, selain itu penambahan sarana prasarana pendukung pelayanan dan perubahan layout ruangan juga sangatlah penting. Selain itu, untuk perbaikan kompetensi aparat pelayanan, seringkali diadakan diklat serta pengawasan terhadap SDM agar lebih profesional juga harus dijalankan. Untuk solusi yang belum dilakukan seperti penambahan ruangan untuk ibu hamil dan menyusui, ruangan lansia, tempat parkir serta fasilitas fisik lainnya. Untuk kepegawaian, tahun ini akan ada perbaikan soal absensi finger print dengan merubah sistem agar menjadi lebih tegas lagi.

Untuk salah satu solusi yang sudah terlaksana itu pengadaan nomor antrian. Karena dengan adanya nomor antrian ini sedikit banyak terjadi perubahan kondisi dalam pelayanan. Kemudian juga pemisahan pemohon yang mengurus lewat birojasa dengan yang mengurus sendiri. Juga berbagai perbaikan-perbaikan layout. Selain itu, solusi yang dilakukan untuk birojasa lebih ditekankan kepada komitmen yang diberikan kepada setiap pelanggan. Masyarakat pengguna memiliki harapan untuk perbaikan pelayanan pembuatan paspor yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Untuk sosialisasi profil, produk, prosedur, syarat serta penggunaan dari fasilitas yang disediakan dapat lebih dilakukan lagi. Selain itu sosialisasi pengoperasian fasilitas juga sangat perlu, agar masyarakat dapat merasakan manfaat dari fasilitas tersebut secara maksimal. Juga

pembenahan yang berasal dari dalam. Selain itu agar Kantor Imigrasi dapat lebih memanager birojasa yang mengurus untuk lebih tertib dan sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk Akses lewat *website* lebih cepat dan mudah. Karena selama ini belum efektif, dan dirasa lebih cepat datang langsung daripada lewat *website*. Untuk penambahan loket juga dapat diperhatikan implemenasinya. Agar antrian tidak terlalu panjang.

PENUTUP

Simpulan

1. Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dilihat dari beberapa fenomena yang ada yaitu *Tangibles* (Ketampakan Fisik), *Reliability* (Kompetensi Petugas), *Responsiveness* (Daya Tanggap Petugas), *Assurance* (Kepastian Pelayanan) dan *Empathy* (Kepedulian Petugas) masih buruk. Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. *Tangibles* atau Ketampakan fisik yang ada masih belum baik. Sarana prasarana sudah lengkap, namun untuk profil pelayanan dan *performance* petugas yang dimiliki masih sangat kurang dimana profil pelayanan Kantor Imigrasi belum memiliki media yang tepat agar masyarakat mudah dalam memahami dan mengakses setiap produk dan proses pelayanan yang ada. Selain itu kurangnya SDM yang mendukung/ SDM yang terbatas seringkali terjadi keterlambatan waktu dalam penyelesaian pembuatan paspor. Untuk sarana prasarana juga belum optimal pemanfaatannya.
- b. *Reliability* atau Kompetensi Petugas yang ada sudah baik. Pengembangan dan peningkatan kompetensi juga terus dilakukan dengan menyelenggarakan diklat-diklat kepegawaian dan teknis. Pelatihan dilakukan setiap bulan dengan mengirim peserta secara bergilir, supaya pengembangan kompetensi petugas yang ada dapat dilakukan secara merata. Dalam dimensi *Reliability*

ini hanya beberapa pegawai saja yang belum menguasai *IT* utamanya pegawai senior. Selain itu dengan adanya SOP yang dimiliki dapat menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan.

- c. *Responsiveness* atau Daya Tanggap Petugas saat ini sudah baik. Respon petugas terhadap permasalahan dan komplain yang terjadi sudah cepat. Ditambah lagi dengan pengadaan pelatihan-pelatihan bagi setiap petugas tentunya akan membantu dalam membentuk daya tanggap petugas dalam menghadapi setiap pelanggan maupun merespon segala komplain yang terjadi. Untuk jaminan keamanan juga sudah baik karena keamanan yang diberikan Kantor Imigrasi sangatlah *valid*. Untuk keluhan sudah disediakan kotak saran namun untuk penyampaian keluhan lebih efektif untuk disampaikan secara langsung. *Customer service* yang ada masih kurang membantu dalam menangani keluhan.
- d. *Assurance* atau Kepastian pelayanan yang ada saat ini masih buruk. Prosedur pembuatan paspor masih sulit untuk dipahami masyarakat, karena prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengurusnya. Kepastian waktu untuk penyelesaian pelayanan pembuatan paspor sudah tercantum dalam SOP namun implementasinya masih belum jelas salah satunya karena seringnya terjadi masalah teknis. Biaya pelayanan sudah jelas dan pasti. Namun, sebagian Masyarakat mengeluhkan bahwa biaya pembuatan paspor sangatlah mahal dan tidak sesuai dengan yang ditetapkan memang benar adanya, tergantung dari masing-masing kepentingan, dan juga

karena masalah calo yang sulit untuk dihapuskan membuat sering terjadi perbedaan biaya yang diterima masyarakat.

- e. *Empathy* atau Kepedulian Petugas pelayanan sudah baik. Petugas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang ramah dan sopan didalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan selama ini. Baik tidaknya perlakuan yang diberikan petugas terhadap masyarakat dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Petugas juga membantu masyarakat dalam menangani permasalahan, namun karena jumlah masyarakat yang sangat banyak sedangkan SDM terbatas maka seringkali masyarakat merasa terabaikan.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menurut beberapa informan dan sumber lain yang diambil melalui wawancara, ada beberapa faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang yakni sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

- Yang berasal dari dalam (*Intern*)
 - SDM yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi selama ini, terutama dalam hal jumlah dan *performa* petugas.
 - Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

- Aturan-aturan yang berlaku di Kantor Imigrasi karena aturan yang ada ini bersifat mengikat bagi setiap pegawai.
 - Pelaksanaan *Briefing* rutin oleh pimpinan untuk memotivasi setiap pegawai yang ada
- Yang berasal dari luar (*ekstern*)
- Adanya hubungan dengan organisasi-organisasi atau instansi lain. Hubungan dengan pusat dalam penambahan sarana seperti penambahan daya listrik, pengadaan mobil dinas, dan lain sebagainya.
 - Dilaksanakannya SIPORA (Sistem Pengawasan Orang Asing) bekerjasama dengan dinas-dinas terkait seperti Kepolisian, Rudenim (Rumah Detensi Imigrasi), Dinas Pariwisata dan lain-lain.
 - Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang yang cukup strategis dan mudah ditemukan oleh masyarakat

2. Faktor Penghambat

- Yang berasal dari dalam (*Intern*)
- Seringnya terjadi gangguan teknis seperti kurangnya daya listrik sehingga mengakibatkan sering padam, Rusaknya alat cetak juga sering terjadi sehingga menghambat proses yang sedang berlangsung.
 - Adanya masalah calo dan birojasa yang sangat sulit untuk ditangani karena ada beberapa oknum yang sering menyalahi aturan yang berlaku.

- Adanya Budaya Birokrasi yang sulit berubah dan sudah menjadi rutinitas sehari-hari.
 - Kurangnya sosialisasi petugas bagi masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor dan pengoperasian sarana prasarana yang ada sehingga menjadi kurang efektif.
- Yang berasal dari luar (*Ekstern*)
- Banyaknya calo yang berasal dari lingkungan luar sehingga seringkali mematok harga yang sangat tinggi
 - Banyaknya terjadi kasus-kasus atau masalah keimigrasian yang menyebabkan citra Kantor Imigrasi menjadi buruk
 - Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menerapkan pola pelayanan yang bersih dan tertib sesuai aturan yang berlaku

C. Solusi yang telah dan akan dilakukan

Solusi yang telah dilakukan

- Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang lengkap dan modern seperti nomor antrian, *sms gateway*, *drop box*, dan lain sebagainya.
- Pemberian pelayanan yang lebih baik berdasarkan SOP yang ada
- Penambahan sarana prasarana pendukung pelayanan
- Perubahan Layout ruangan

- Peningkatan Kompetensi petugas pelayanan dengan pengadaan Diklat Kepegawaian serta Pengawasan terhadap kinerja SDM agar lebih profesional

Solusi yang belum dilakukan

- Penambahan ruangan untuk ibu hamil dan menyusui, ruangan lansia, tempat parkir serta fasilitas fisik lainnya.
- Untuk kepegawaian, tahun ini akan ada perbaikan soal absensi *finger print* dengan merubah sistem agar menjadi lebih tegas lagi.
- Pemisahan pemohon yang mengurus lewat birojasa dengan yang mengurus sendiri. Selain itu, untuk birojasa lebih ditekankan kepada komitmen yang diberikan kepada setiap pelanggan.
- Pembuatan *Website* Kantor Imigrasi agar dapat diakses secara *online*
- Penambahan Loket

Saran

Berdasarkan analisis dan penelitian yang dilakukan perlu adanya perbaikan bagi beberapa elemen seperti berikut ini :

- Perlu adanya perbaikan Profil pelayanan, Syarat, Prosedur, dan Biaya pelayanan juga harus diperjelas lagi.
- Perlu adanya penambahan SDM.
- Sosialisasi bagi masyarakat agar dapat lebih memahami mengenai pelayanan yang ada tersebut.
- Perlu penambahan loket pelayanan agar antrian tidak terlalu panjang.

- Calo atau birojasa pelayanan agar dapat dimanajemen dengan baik sehingga tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan seperti penyeragaman biaya dan waktu pelayanan.
- Perlunya perbaikan dan pengawasan pada sarana prasarana yang ada agar lebih tertib dan sesuai yang diharapkan.
- Perlu adanya penerapan sanksi yang tegas bagi setiap pegawai yang menyalahi aturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Stansard Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT.SinergiUtama.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Santoso, Iman M. 2004. *Perspektif Imigrasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Keban T, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Rohman, Ahmad Ainur.2008.*Reformasi Pelayanan Publik*.Malang: Averroes Press
- Jasfar, Farida.2009.*Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*.Bogor: Ghalia Indonesia
- Lexy J. Moleong.2007.*Metodologi Peneleitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono.2008.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.Bandung : Alfabeta

Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.Yogyakarta : Gava Media

Sumber Referensi lain :

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 09 tahun 1992, *tentang Keimigrasian*

SK Menpan No. 81/1993 *tentang pola pelayanan publik*

www.imigrasi.go.id/index.php posting 7 Juli 2010 *tentang Data Keimigrasian*

KEPMENPAN No. 81/93 *tentang pelayanan umum*

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 *tentang Standard Pelayanan*

Surat Edaran Menko – Wasbang/PAN No. 56/MK.WASPAN/6/98 *tentang kualitas pelayanan*

KEPMENPAN No 81/95 *tentang indikator pelayanan prima*

Data statistik kegiatan Kantor Imigrasi Klas I Semarang tahun 2009-2010
(Sumber Data: Kasi Fosarkim)

Jonny Pesta Simamora, 2009, *Kualitas Pemberian Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang*. Tesis Universitas Indonesia, Jakarta.