

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR**

Disusun dan diusulkan oleh

ULFI TANTRI WAHID

Nomor Stambuk: 10561 04811 13



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

ULFI TANTRI WAHID

Nomor Stambuk : 10561 04811 13

Kepada



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

PERSETUJUAN UJIAN TUTUP

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor
Imigrasi Kelas I Makassar

Nama Mahasiswa : Ulfi Tantri Wahid

Nomor Stambuk : 105610481113

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara

Dr. H. Muhammad Idris, M.Si

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1113/FSP/A.1-VIII/VIII/38/2017 sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.I) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari Senin tanggal 14 Agustus tahun 2017.

TIM PENILAI

Ketua,	Sekretaris,
	
<u>Dr. H. Muhammad Idris , M.Si</u>	<u>Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si</u>

Penguji :

1. Dr. H. Muhammad Idris, M.Si (Ketua)

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

4. Adnan Ma'ruf, S.Sos, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ulfi Tantri Wahid

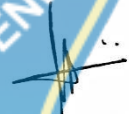
Nomor stambuk : 10561 04811 13

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 16 Agustus 2017

Yang Menyatakan,


Ulfi Tantri Wahid

DAFTAR ISI

Halaman pengajuan skripsi	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan TIM	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian, Konsep dan Teori	9
1. Pengertian Kualitas	9
2. Dimensi Kualitas	11
3. Konsep Pelayanan	13
B. Kerangka Pikir	36
C. Fokus Penelitian	37
D. Definisi Fokus Penelitian	37
BAB III. METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	39
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	39
C. Sumber Data.....	40
D. Informan Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Keabsahan Data.....	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	45
1. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	45
2. Kondisi Geografis Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	46
3. Wilayah Kerja	46
4. Visi, Misi, Janji Layanan, Tata Nilai dan Sasaran	47
5. Uraian Pokok Organisasi.....	48
6. Kepegawaian	53
7. Syarat Permohonan Paspor RI	56
8. Ketentuan Foto Paspor RI	57
9. Alur Pembuatan Paspor.....	58
B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.....	59
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	62
2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	68
3. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap).....	75
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	83
5. Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian).....	86
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.....	89
1. Faktor Pendukung	89
2. Faktor Penghambat.....	93
BAB V. PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

A. Tabel Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	41
B. Tabel 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	54
C. Tabel 4.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	55
D. Tabel 4.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan	55
E. Tabel 4.4 Fasilitas sarana dan prasarana	64
F. Tabel 4.5 Data Pengeluaran Paspor Th. 2014 S/D 2016 Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	68



DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	37
B. Gambar 4.1 Alur Pembuatan Paspor.....	58



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan khadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada terhormat kepada Orang tua tercinta, Ayahanda Wahiddin S.H dan Ibunda Suriati, S.Pd yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini.

Bapak Drs. Ruskin Azikin, M.M selaku Pembimbing I dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos. M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Nenek puang , nenek amma', nenek ummi dan seluruh keluarga besar Logge dan Atta Rado yang selalu mendoakan keberhasilan saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar . Bapak Dr. H. Muhammad Idris, M.Si selaku Dekan

Fakultas Ilmu Sospol dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan I dan Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir.

Pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian. Teman seperjuangan Syawal Fitriah dan Nurdiana Nurdin terima kasih karena turut *mensupport* dalam proses penyelesaian skripsi.

Kakak Tercinta Aiptu Ahmad Kasim, terima kasih atas dukungan yang senantiasa memberikan doa, semangat dan bantuan moral maupun materil. Adik-adik tercinta Andi Ikhsan dan Abdul Muis yang turut dalam proses penelitian. Terima kasih telah membantu menghantarkan peneliti pada saat bimbingan. Adi Yusri Ombe yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 16 Agustus 2017



Ulfi Tantri Wahid

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan memiliki tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat di tuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Wasistiono dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi semua negara yang menyebutkan bahwa negara harus memberikan berbagai fasilitas kepada warga negara. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

Dalam Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu (1) Penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang; (2) Jasa ; (3) Pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya;. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Suriadi (2012), mengatakan meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini. Hal tersebut tentunya menarik untuk di teliti dan di analisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi kelas I Makassar dalam memberikan pelayanan paspor seperti yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Makassar dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan

hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

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

Berbicara mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ternyata juga tidak jauh dari sorotan *public* (masyarakat). Baik dari sisi pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik. Pertanyaan yang kemudian muncul di benak kita ialah mengapa hal tersebut bisa terjadi.

Belakangan ini telah di ketahui bahwa kondisi tersebut di sebabkan tidak ada ketegasan dari pegawai/petugas, terkadang karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering di dahulukan dalam

pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah di atur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga/kerabat dan disinilah faktor lemah petugas dalam pengawasan. Kemudian masalah yang lain yaitu seringkali terjadi keterlambatan dalam pengurusan paspor hal ini di akibatkan karena adanya kerusakan pada sistem jaringan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Berdasarkan hal tersebut banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Berdasarkan Sistem Pelayanan Penerbitan Paspor Terpadu (SPPT) / Sistem *One Stop Service* (OSS) yang merupakan terobosan Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM berupa penyederhanaan atas prosedur birokrasi yang panjang misalnya yang sebelumnya harus mengantri empat kali menjadi mengantri satu kali dalam mendapatkan pelayanan paspor. Harapannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dan mempermudah dalam hal mendapatkan pelayanan ketika mengajukan permohonan penerbitan paspor di kantor Imigrasi akan tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan harapan yang ada karena di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar tersebut masyarakat masih mengalami pelayanan yang lambat dan masyarakat masih sering di persulit dalam pengurusan paspor tersebut.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Ratminto & Septi Winarsih, 2005) mengemukakan tentang lima dimensi yang digunakan oleh Pengguna Layanan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan yang disajikan oleh suatu organisasi. Kelima dimensi tersebut adalah (1) *Reliability* yaitu

kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat; (2) *Responsiveness* yakni kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu; (3) *Assurance* yaitu Pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan; (4) *Emphaty* yakni kepedulian dan perhatian pihak penyelenggara pelayanan terhadap setiap pengguna layanan; dan (5) *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan. Namun, pada negara berkembang seperti Indonesia, proses penyediaan pelayanan publik terlalu kompleks dan berbelit-belit serta tidak berorientasi kepada masyarakat.

Menyikapi fenomena-fenomena tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintahan. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pengurusan paspor, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul : “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian tersebut diatas, dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.
2. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Secara umum hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis dan manfaat teoritis diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar dapat memanfaatkan sebagai referensi awal tentang Kualitas Pelayanan dalam pengurusan paspor juga sebagai kesadaran masyarakat dan hasil penelitian ini dapat memberi penjelasan dan memberi

pengetahuan bagi penulis sesuai dengan masalah yang diteliti serta memberi motivasi untuk peneliti.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat tentunya penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Negara Republik Indonesia dan tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah penelitian ini serta berguna bagi pihak yang berminat pada masalah yang sama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep dan Teori

1. Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Menurut *American society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001).

Menurut Waluyo (2007) Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Fandy Tjiptono (2007) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- 1) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis;
- 2) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan;
- 3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2007) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002) antara lain:

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat;
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur;
- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu;
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan;
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen;
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan *partner* dengan orang lainnya.

2. Dimensi Kualitas

kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan

kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah $Q = MATCH$ (*Meets Agreed Terms and Changes*).

Menurut Triguno (2000) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Sedangkan menurut Purnama (2006) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Menurut Tjiptono (2008) Ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Konsep *intangible* pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- b) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohani.

2. *Inseparability* (tidak terpisah antara produksi dan konsumsi)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa, umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability* (outputnya tidak terstandar)

Jasa bersifat sangat variabel yang memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana saja jasa tersebut dihasilkan. Para konsumen sangat peduli akan *variability* yang tinggi dan seringkali mereka meminta pendapat kepada orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini, penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu:

- a) Melakukan investasi dalam seleksi pelatihan personil yang baik.
- b) Melakukan standarisasi proses pelaksana jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu biro jasa yang menggambarkan peristiwa dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.

4. *Perishability* (tidak dapat disimpan)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, harus langsung dikonsumsi pada saat itu juga, jika tidak jasa tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak menjadi masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan yang tetap, sedangkan keadaan permintaan yang tidak tetap akan menyebabkan banyaknya kapasitas yang menganggur dan berakibat pelanggan tidak terlayani dengan baik sehingga pelanggan akan pindah ke penyedia jasa yang lain.

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan

dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Fokus utama dari pelayanan publik di Indonesia adalah pemenuhan kebutuhan warganegara. Hal ini menunjukkan upaya serius penyelenggaraan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat sebagaimana yang diutarakan oleh Osborne dan Geabler yaitu sebagai pemenuhan kebutuhan pengguna layanan bukan birokrasi penyelenggara pelayanan (*meeting the needs of customer not the bureaucracy*). David Osborne dan Ted Geabler (2005).

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen (Hasibuan, 2005)

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2006) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Menurut H.A.S Moenir (2006) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005) “Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 2003). berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah

di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

d. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2006), unsur-unsur tersebut antara lain:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode: Dalam pelayanan perlu adanya informasi prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan;
- 2) Personil: Personil lebih ditekankan pada perilaku aparaturnya dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat;
- 3) Sarana dan Prasarana: Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya;
- 4) Masyarakat Sebagai Pelanggan: Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.
- 5) Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk

memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan nondepartemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen

mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- 2) Melakukan kerjasama;
- 3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;

- 4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- 10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

11) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;

12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

f. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2005) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

g. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolak ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika

kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I makassar, digunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005) yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy* atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Sama halnya dengan pendapat Kotler (2012) menentukan bahwa ada 5 penentu mutu jasa. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Perhatian (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

Sementara itu Maxwell dalam Zauhar (2001) mengungkapkan beberapa kriteria (tolak ukur) kualitas layanan yaitu:

1. Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanandapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Kemudian menurut Lenvinnne dalam (Ratminto & Septi Winarsih, 2005) mengungkapkan bahwa ada beberapa indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Responsiveness* (Responsivitas), yaitu : Mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.

2. *Responsibility* (Responsibilitas), yaitu : Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah di tetapkan.
3. *Accountability* (Akuntabilitas), yaitu : Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Standar kualitas layanan juga dapat diukur atau dianalisis berdasarkan ukuran yang menjadi prinsip *good governance*. Dari persektif *good governance* ukuran kualitas layanan yang dapat dijadikan standar adalah layanan yang efektif, efisien, responsif dan non partisipan, partisipatif, transparan dan akuntabel.

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005) indikator kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Kenampakan Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.

- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
- 5) Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- 6) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- 7) Keamanan (*Security*) meliputi apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
- 8) Akses (*Acces*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
- 9) Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
- 10) Pengertian (*Understanding the customer*) meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

h. Standar Pelayanan dan Prinsip Penyusunnya

Kualitas layanan dengan berbagai indikator atau parameter yang melekat, pada akhirnya harus terintegrasi pada totalitas sistem pelayanan suatu organisasi. Kualitas layanan harus terefleksikan atau tercermin dalam setiap dokumen dan tindakan konkrit organisasi dalam rangka penyelenggaraan layanan. Integrasi dan operasionalisasi kualitas layanan dan indikator-indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan oleh organisasi, umumnya dituangkan secara resmi ke dalam standar pelayanan. Standar pelayanan berisikan panduan, pedoman, prinsip, janji dan garansi pemberian layanan yang berkualitas yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa layanan.

★ Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Menpan Nomor 20 tahun 2006. Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan
- 2) Dasar hukum pelayanan, yaitu: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- 3) Persyaratan pelayanan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 4) Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 5) Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 6) Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan
- 7) Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 8) Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat

9) Mekanisme penanganan pengaduan, Yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

10) Standar pelayanan secara formal disusun oleh organisasi penyelenggara layanan. Namun demikian, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas layanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak yakni provider dan user. Standar tersebut idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan. Seperti halnya yang beberapa waktu lalu digagas dan diwujudkan melalui *citizen charter* (atau kontrak layanan antara penyedia dan pengguna jasa layanan).

i. Paspor

a. Definisi Paspor

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan

ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri maka Anda wajib memiliki paspor (*Eng = passport*). Pengertian dari paspor sebagai suatu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang tentang identitas seorang warga negara yang akan melakukan perjalanan lintas negara. Paspor ini digunakan ketika seorang warga negara yang hendak memasuki batas negara lain. Kemudian petugas berwenang dari negara tujuan tersebut akan memberi stempel ataupun lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda izin untuk memasuki suatu negara.

Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi : foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya. Dengan kemajuan teknologi, saat ini di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau elektronik passport sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme e-passport ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data

biometrik-nya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah.

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya. Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbuan dari pemerintah sebagai berikut: "Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

b. Macam-macam Paspor

Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda, yaitu :

- 1) Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- 2) Paspor kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri
- 3) Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri.

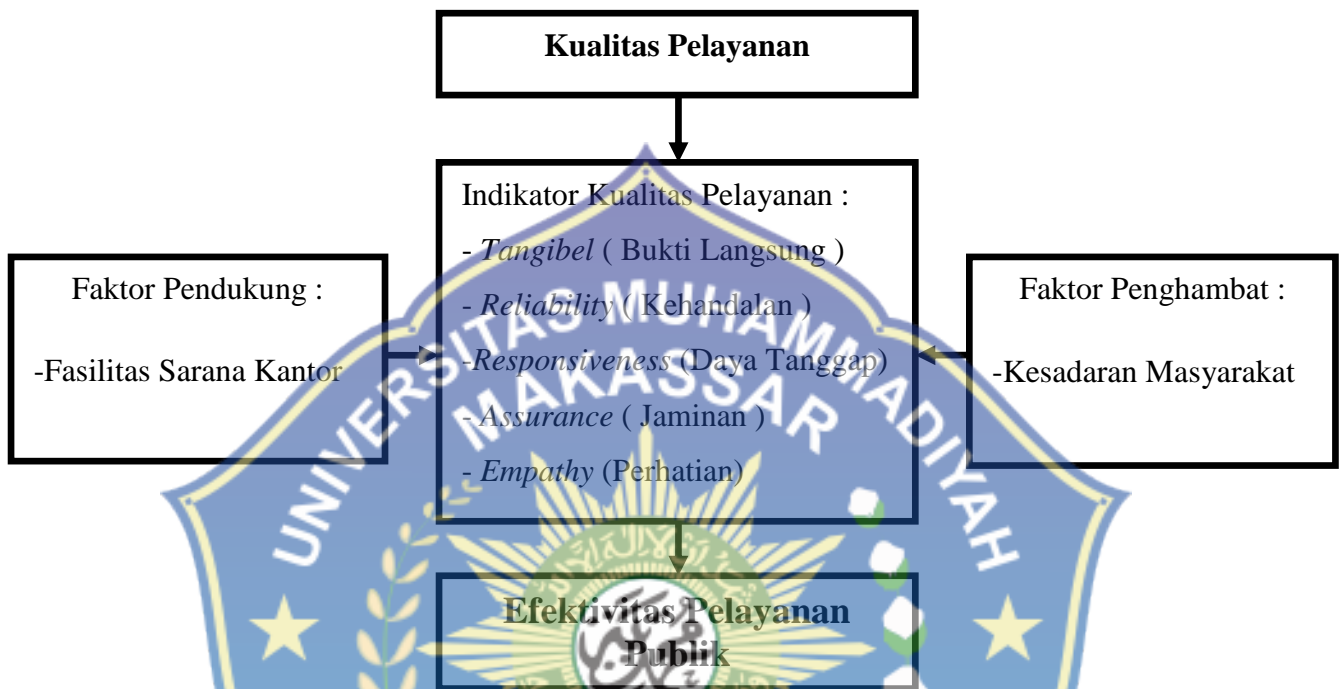
B. Kerangka Pikir

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum. karena pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian tersebut, maka peneliti memberikan gambaran sesuai dengan judul dan teori yang telah di bahas. Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I makassar, digunakan teori yang di kemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Ratminto & Septi Winarsih, 2005), yaitu :

Tangibel (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian)

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir



C. Fokus Penelitian

1. *Tangibel* (Bukti Langsung)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Perhatian)

D. Definisi Fokus Penelitian

Untuk menyamakan persepsi antara penulis dengan pembaca, berikut deskripsi fokus penelitian sebagai berikut:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy* atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
6. Faktor pendukung merupakan hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik sehingga tercapainya tujuan dari efektifitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.
7. Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan publik sehingga menjadi terganggu dan tidak terlaksana secara maksimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Bedasarkan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret hingga Juni 2017. Adapun menjadi penentuan lokasi penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Adapun jenis dan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Maleong, 2004) bahwa metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa fakta-fakta tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

2) Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi deskriptif yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia.

C. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data Primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
- 2) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh untuk mendukung data primer yang sumbernya dari data-data yang sudah diperoleh sebelumnya menjadi seperangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan peneliti. Pada penelitian data sekunder yang dimaksud adalah sebagai berikut:
 - a) Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data-data yang diperoleh melalui buku-buku ilmiah, tulisan (jurnal), karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.
 - b) Dokumentasi yaitu dengan menggunakan catatan-catatan yang ada dilokasi serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

D. Informan Penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan akurat. informan ditentukan dengan teknik *snowball sampling*, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa

menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Pencarian informan akan dihentikan setelah informasi penelitian dianggap sudah memadai dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat.

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Ket
1.	Andi Fatmasari, S.H	AF	Pengelola Data Keimigrasian	1 orang
2.	Gerhanawaty Ramadhany. B, A.Md, S.H	GR	Petugas layanan	1 orang
3.	Nurlinda Alla', S.E	NA	Petugas layanan	1 orang
4.	Andi Taufiq Akbar, S.H	AT	Petugas layanan	1 orang
5.	Uchi	U	Masyarakat	1 orang
6.	Marwah	M	Masyarakat	1 orang
7.	Rahman	R	Masyarakat	1 orang
8.	Hermawang	H	Masyarakat	1 orang
10.	Sinar	S	Masyarakat	1 orang
11.	Burhanuddin	BN	Masyarakat	1 orang
12.	Erna Salim	ES	Masyarakat	1 orang
13.	Rahmatullah	RT	Masyarakat	1 orang
Jumlah				13 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian. Akan tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya. Metode atau cara

pengumpulan data yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan cara dokumentasi, observasi, dan wawancara.

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki. Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini observasi dilakukan ketika diperlukan pengecekan langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.
2. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Jadi dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku, yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.
3. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

F. Teknik Analisis Data

Analisa data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interactive model of analysis*).

Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Redaksi Data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
2. Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab-akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiono (2013) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi, sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian

peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Kantor Imigrasi Makassar mulai berdiri pada tahun 1948 dimana pembangunannya dilaksanakan oleh pemerintah Belanda. Setelah terbentuknya Institusi Imigrasi pada tanggal 26 Januari 1950, maka berdirilah Kantor Daerah Imigrasi (Kandim) yang terletak di Jl. Seram No. 2 dan sejak Tahun 1987 berganti nama menjadi Jl. Tentara Pelajar. Seiring dengan perkembangan Kota Makassar, pada tahun 1976 Kandim berubah nama menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi (Kanditjen). Memasuki era reorganisasi, pada tahun 1980 berubah menjadi Kantor Imigrasi.

Pada tanggal 19 Mei 2005, Kantor Imigrasi Makassar resmi berkantor atau tepatnya pindah dari Jl. Tentara Pelajar No. 2 ke Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 13 Daya Makassar dan pada tanggal 23 Agustus 2005 diresmikan oleh Menteri Hukum dan HAM R.I. Hamid Awaluddin.

Aktivitas keimigrasian pada kantor Imigrasi Makassar lebih terfokus pada pelayanan seperti pemberian Paspor R.I., pemberian dan perpanjangan Izin Tinggal bagi Orang Asing, hal ini dapat dilihat dari cukup tingginya intensitas kegiatan pelayanan pada Kanim Makassar. Penegakan hukum keimigrasian pada Kantor Imigrasi Makassar selama ini berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat jumlah orang Asing yang di karantina dan dideportasi dari tahun ke tahun cukup signifikan. Semua itu tidak terlepas dari kesigapan aparat Kantor

Imigrasi Makassar dalam melaksanakan tugas-tugas keimigrasian. Sumber daya manusia pada kantor imigrasi makassar terus di upayakan untuk peningkatan kualitas kinerja dalam mendukung tugas-tugas keimigrasian dengan demikian sistem penegakan disiplin terhadap pegawai dapat ditingkatkan.

2. Kondisi Geografis Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Kantor Imigrasi Makassar terletak pada daerah yang sangat strategis yaitu \pm 11 KM dari Bandara Internasional Hasanuddin dan berada di perbatasan kota Makassar dan Kabupaten Maros yang sangat mudah di jangkau dari berbagai penjuru dan Kabupaten yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Makassar. Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berada di jalan poros utama menuju kota Makassar tepatnya di Jalan Perintis Kemerdekaan Km.13 Makassar. Berdasarkan kondisi wilayah yang demikian, maka kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Imigrasi Makassar meliputi Tempat Pemeriksaan Imigrasi, Pelayanan Paspor, Pelayanan Untuk Orang Asing Dan Pengawasan Orang Asing yang dari tahun ke tahun terus meningkat, seiring dengan meningkatnya wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia khususnya pulau Sulawesi dan makin meningkatnya pula pelayanan jasa keimigrasian pada masyarakat.

3. Wilayah Kerja

Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sebagai unit pelaksana teknis sesuai keputusan Menteri Nomor : M.03.PR.07.04 Tahun 1991 mempunyai wilayah

kerja 11 (sebelas) adapun wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Makassar meliputi :

- 1) Kotamadya Makassar
- 2) Kabupaten Maros
- 3) Kabupaten Pangkep
- 4) Kabupaten Gowa
- 5) Kabupaten Takalar
- 6) Kabupaten Jeneponto
- 7) Kabupaten Bantaeng
- 8) Kabupaten Bulukumba
- 9) Kabupaten Watampone
- 10) Kabupaten Sinjai
- 11) Kabupaten Selayar

Kantor Imigrasi Kelas I Makassar memiliki 2 (dua) TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) yaitu Bandara Udara Internasional Hasanuddin dan Pelabuhan Laut Soekarno Hatta.

4. Visi, Misi, Janji Layanan, Tata Nilai dan Sasaran

1) Visi dan Misi

VISI

Masyarakat Memperoleh Kepastian Pelayanan Dan Penegakan Hukum Keimigrasian

MISI

- a. Memperkuat Penegakan Hukum Keimigrasian Yang Adil Dan Akuntabel
- b. Mendukung Terciptanya Keamanan Negara Yang Stabil
- c. Meningkatkan Pelayanan Keimigrasian Yang Prima
- d. Mendukung Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat Yang Berkesinambungan

2) Janji Layanan

- a. Kepastian Persyaratan
- b. Kepastian Waktu
- c. Kepastian Biaya

3) Tata Nilai dan Sasaran

- a. Kepentingan Masyarakat
- b. Integritas
- c. Responsif
- d. Akuntabel
- e. Profesional

5. Uraian Pokok Organisasi

a. Kepala Kantor Imigrasi

Tugas Pokok :

Mengkordinasikan pelaksanaan di bidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan

perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas Pokok :

1. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan Tata Usaha dan melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Kantor di bidang Administrasi dan Ketata Usahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, serta pengelolaan barang-barang inventaris kantor.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan rapat struktural secara periodik setiap hari Selasa untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan selama sepekan.
3. Mewajibkan setiap pegawai untuk melaksanakan absensi sidk jari kehadiran (finger print) pada saat datang dan pulang kantor sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku yaitu:
Senin s/d Kamis : Pukul 07.30 - 16.00 WITA
Jumat : Pukul 07.30 - 16.30 WITA

c. Kepala Urusan Umum

Tugas Pokok :

Melaksanakan urusan umum yang meliputi surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Kepala Urusan Kepegawaian

Tugas Pokok :

Melaksanakan urusan kepegawaian yang meliputi formasi mutasi, pemberhentian dan pemensiunan di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Kepala Urusan Keuangan

Tugas Pokok :

Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi anggaran belanja rutin dan pembangunan di lingkungan kantor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan kegiatan keimigrasian yang meliputi pemberian perlintasan, pemberian permohonan dokumen perjalanan izin berangkat / kembali bagi warga negara asing atau warga negara Indonesia serta kegiatan dalam hal perjalanan, pendaratan, urusan haji, pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri, pengurusan anak kapal dan izin masuk darurat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan keimigrasian.

g. Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali bagi WNA maupun WNI sesuai dengan peraturan perundang-

undangan yang berlaku guna tertibnya WNA / WNI yang keluar maupun masuk negara Indonesia.

h. Kepala Sub Seksi Lintas Batas

Tugas Pokok :

Memberikan perizinan Lintas Batas bagi warga negara asing yang hendak masuk ke Indonesia maupun warga negara Indonesia yang hendak pergi ke luar Indonesia sesuai perjanjian Lintas Batas yang telah ditetapkan dalam rangka tertibnya keluar masuk melalui pos perbatasan.

i. Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pengawasan dan penindakan serta penanggulangan terhadap WNA dan pemukim gelap yang melanggar ketentuan Keimigrasian di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menertibkan WNA yang masuk ke wilayah Republik Indonesia.

j. Kepala Sub Penindakan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan penyidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan, penampungan sementara orang asing yang melakukan pelanggaran keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

k. Kepala Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pengawasan terhadap WNA yang masuk ke wilayah Republik Indonesia maupun WNI yang akan berpergian ke luar negeri serta mengadakan kerja sama antar instansi yang ada kaitannya dalam bidang pengawasan orang asing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

l. Kepala Seksi Status Keimigrasian

Tugas Pokok :

Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan status keimigrasian, pendayagunaan warga negara asing pendatang maupun pemukim dan alih status izin tinggal, serta melaksanakan penelaahan dan penilaian tentang status keimigrasian orang asing, pemukim berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas.

m. Kepala Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan penyaringan, penelitian, penyelesaian permohonan alih status dan izin tinggal keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

n. Kepala Sub Seksi Penelaahan Status Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan orang asing untuk kelengkapan permohonan kewarganegaraan.

o. Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Tugas Pokok :

Melakukan pengumpulan, pengolahan serta penyajian data informasi dan penyebarannya untuk penyidikan keimigrasian serta melakukan pemeliharaan dokumentasi keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.

p. Kepala Sub Seksi Informasi

Tugas Pokok :

Melakukan penyebaran dan pemantauan informasi mengenai WNI yang berangkat ke luar negeri dan orang asing yang masuk ke Indonesia dalam rangka pengamanan teknis keimigrasian.

q. Kepala Sub Seksi Komunikasi

Tugas Pokok :

Melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta menggunakan sarana komunikasi keimigrasian dalam rangka pelaksanaan tugas.

6. Kepegawaian

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam menunjang kinerja organisasi. Dalam pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Untuk

mengetahui keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada table berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	51	51.3
2.	Perempuan	36	48.7
	TOTAL	87	100

Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari jumlah 87 orang pegawai terdiri dari 51 orang pegawai berjenis kelamin laki-laki dan 36 orang pegawai berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbandingan pegawai laki-laki dan pegawai perempuan lebih banyak pegawai berjenis kelamin laki-laki. Hal ini sangat berpengaruh pada pengelolaan pekerjaan yang lebih bersifat membutuhkan daya fisik yang cukup kuat, sehingga pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ini pada umumnya lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki. Selanjutnya yaitu keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berdasarkan Pangkat atau Golongan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

No	Pangkat/Golongan	A	B	C	D	Jumlah	Persentase(%)
1.	IV	1	1	0	0	2	2.1
2.	III	29	28	7	6	70	79.1
3.	II	0	6	2	7	15	18.8
4.	I	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		30	35	9	13	87	100

Sumber : *Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa latar belakang dan tingkat pendidikan seseorang sangat berpengaruh terhadap pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Persebaran jumlah SDM manusia di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.3

Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	S3	1
2.	S2	8
3.	S1	64
4.	D3	5
5.	SLTA	9
JUMLAH		87

Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Berdasarkan tabel 4.3 tingkatan pendidikan pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sangat berpotensi untuk memiliki pengetahuan dan sikap profesional yang tinggi untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pengetahuan dan keahlian untuk mengisi formasi jabatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sebagai mana yang dilihat dari tabel yang di atas, jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan (S3) sebanyak 1 orang, tingkat pendidikan sarjana (S1) yang paling banyak 64 orang, tingkat pendidikan sarjana (S2) dengan jumlah 8 orang, tingkat pendidikan Diploma Tiga berjumlah 5 orang dan yang terakhir SLTA sebanyak 9 orang.

7. Syarat Permohonan Paspor RI

a. Syarat Pembuatan Paspor bagi orang dewasa, yaitu :

- 1) Asli dan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku
- 2) Asli dan fotocopy Kartu Keluarga (KK)
- 3) Asli dan fotocopy : Akta kelahiran, Ijazah (SD/SMP/SMA), Buku Nikah (ISLAM), Surat Baptis (NASRANI)
- 4) Asli dan fotocopy paspor lama (bagi penggantian paspor yang masa berlakunya telah habis atau rusak)
- 5) Surat ganti nama, SKBRI untuk WNI keturunan
- 6) Surat rekomendasi permohonan paspor calon TKI bagi TKI
- 7) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian bagi paspor hilang.

b. Syarat pembuatan paspor bagi anak dibawah umur atau belum memiliki kartu tanda penduduk (KTP)

- 1) Asli dan fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) ayah atau ibu yang masih berlaku
- 2) Asli dan fotocopy kartu keluarga (KK)
- 3) Asli dan fotocopy akta kelahiran atau surat baptis
- 4) Asli dan fotocopy akta perkawinan atau buku nikah orang tua
- 5) Surat pernyataan jaminan orang tua
- 6) Asli dan fotocopy paspor orang tua.

8. Ketentuan Foto Paspor RI

a. Bagi Laki-laki

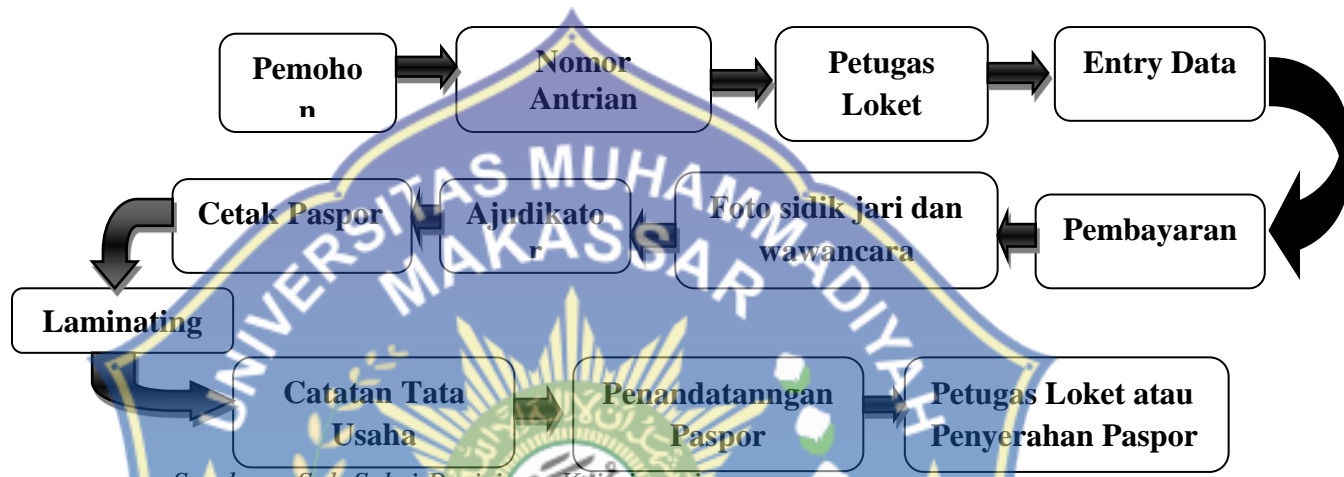
- 1) Memakai kemeja berwarna (bukan putih)
- 2) Memakai celana panjang
- 3) Tidak memakai seragam TNI/POLRI/HANSIP atau pakaian lainya yang menggunakan tanda pangkat
- 4) Tidak memakai sandal jepit
- 5) Tidak memakai songkok / peci
- 6) Tidak memakai kacamata / softlens

b. Bagi Wanita

- 1) Memakai kemeja berwarna (bukan putih)
- 2) Tidak memakai jilbab berwarna putih
- 3) Tidak memakai cadar

- 4) Tidak memakai seragam TNI/POLRI/HANSIP atau pakaian lainnya yang menggunakan tanda pangkat
- 5) Tidak memakai sandal jepit
- 6) Tidak memakai kacamata / softlens

9. Alur Pembuatan Paspor



Sumber : Sub Seksi Perizinan Keimigrasian

Gambar 4.1. Alur Pembuatan Paspor

1. Penjelasan mengenai alur pembuatan paspor yaitu :
 - a. Pemohon mengambil dan mengisi formulir kemudian mengambil nomor antrian
 - b. Petugas Loker

Pemohon datang langsung :

- 1) Penerimaan dan pemeriksaan berkas
- 2) Pemindaian dokumen
- 3) Pengecekan daftar cegah
- 4) Cetak tanda terima permohonan

Pemohonan via *website* (www.imigrasi.go.id)

- 1) Penerimaan dan pemeriksaan berkas

- 2) Pra Permohonan
 - 3) Pengecekan daftar cegah
 - 4) Cetak tanda terima permohonan
- c. Pembayaran
- 1) Pembayaran tarif keimigrasian di BANK
 - 2) Percetakan tanda terima pembayaran
- d. Petugas foto, sidik jari dan tanda tangan
- 1) Pengambilan foto wajah
 - 2) Pengambilan sidik jari
 - 3) Wawancara
 - 4) Tanda tangan paspor oleh pemohon
- e. Ajudikator
- ★ Identifikasi foto wajah dan sidik jari
- f. Pencetakan Paspor
- 1) Pencetakan halaman SPRI
 - 2) Uji kualitas
- g. Kepala Kantor Imigrasi
- Penandatanganan SPRI
- h. Petugas Locket
- 1) Penyerahan SPRI
 - 2) Tanda terima SPRI

B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Berdasarkan Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang

prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi

pelanggan atas pelayanan yang kenyataannya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik diberikannya. Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, beberapa teori indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Ratminto & Septi Winarsih, 2005), yaitu : *Tangibel* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian) mengungkapkan bahwa ada beberapa indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.
5. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

1. Dimensi *Tangible* (bukti langsung)

Tangible (bukti langsung) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat.

Peranan sarana pelayanan sangat penting karena peran sarana ini merupakan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat masyarakat lebih puas dan merasa nyaman selama berada di ruangan pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah maksimal

dan memuaskan. Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai salah satu pemohon yang datang untuk mengurus paspor, U :

“ Dilihat dari segi fasilitas yang diberikan cukup memuaskan sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik” (Hasil wawancara 27 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa fasilitas yang disediakan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sudah cukup memadai sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini masyarakat merasa cukup puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sudah cukup memadai dimana fasilitas yang disediakan itu antara lain : wc umum, ruang tunggu, mushollah, tv dan alat perlengkapan lainnya. Dimana yang terlihat oleh peneliti adalah wc umum yang ada di kantor imigrasi cukup terjaga dan bersih, kondisi ruang tunggu yang cukup nyaman sehingga masyarakat tidak lagi berdiri atau berdesak-desakan pada saat mengantri. Dalam Kantor Imigrasi Kelas I Makassar di sediakan mushollah atau tempat beribadah khusus umat beragama muslim untuk menjalankan ibadahnya fasilitas ini sangat sehingga masyarakat mudah untuk melaksanakan ibadah shalat secara berjamaah, serta fasilitas pelengkap berupa tv dan alat lainnya, fasilitas sangat berfungsi dengan sehingga masyarakat tidak merasa bosan atau jenuh selama mengikuti proses antrian pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Tabel 4.4

Fasilitas Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keadaan
1.	Mushollah	1	Baik
2.	Ruang Tunggu	2	Baik
3.	Wc Umum	2	Baik
4.	Tempat Parkir	1	Kurang memadai
5.	Mesin Antrian Multimedia	2	Sementara perbaikan
6.	Layar Monitor Antrian	6	Baik
7.	TV	3	Baik
8.	Ruang Foto	3	Baik
9.	Computer	13	Baik
10.	Print	5	Baik

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi layanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan disamping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada. Karena itulah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan

tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat semakin baik dan maksimal. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor, bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas sarana dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri dan efektifitas pembuatan paspor sudah tercapai sebagaimana mestinya.

Selain wawancara dengan pihak masyarakat yang datang mengurus paspor, berikut adalah hasil wawancara dengan pihak pengelola data keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, A.F :

“ Kami selalu berusaha untuk melengkapi setiap fasilitas sarana dan prasarana yang ada untuk membantu masyarakat agar mudah dalam melakukan proses pelayanan dan hal ini juga sangat membantu petugas dalam melayani masyarakat agar semuanya lancar. kami juga sangat mengharapkan dengan adanya fasilitas ini masyarakat yang mengurus paspor bisa merasa nyaman dan puas selama mengikuti proses pelayanan”
(Hasil Wawancara 27 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa dalam hal penyediaan fasilitas pelayanan bagi pemohon yang akan membuat paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah berupaya untuk

memberikan yang terbaik. Hal ini terlihat dari fasilitas penunjang pelayanan seperti fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi yang dipersiapkan khusus bagi para pembuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sehingga proses pengurusan paspor menjadi lancar.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa segala proses pelayanan berjalan lancar dimana hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas yang ada dalam Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Sehingga petugas dalam memberikan pelayanan cukup mudah karena segala kebutuhan dalam pelayanan itu telah dilengkapi. Hal ini telah membuktikan bahwa pihak Imigrasi Kelas I Makassar tengah berupaya terus untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa peranan fasilitas sarana dan prasarana dalam hal ini telah memberikan sumbangsih dalam membantu upaya untuk mengefektifkan proses pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pemohon yang datang untuk mengurus paspor terkait dengan kondisi prasarana yang kurang memadai, R :

“ Kendalanya itu lahan parkir karena kurang luas sedangkan pengunjungnya banyak, orang juga susah dapat tempat parkir”(Hasil Wawancara 27 Maret 2017)

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, diperoleh gambaran bahwa untuk bagian prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih kurang memadai untuk di gunakan dalam pemberian layanan karena volume pengunjung yang semakin meningkat sedangkan fasilitas yang di sediakan sekarang ini masih kurang luas.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa ada beberapa keluhan yang seringkali dirasakan oleh masyarakat dalam hal pelayanan diantaranya yaitu masalah lahan parkir yang kurang memadai sehingga masyarakat yang datang mengurus paspor terkadang merasa kesulitan dalam memarkir kendaraan sedangkan volume pengunjung setiap tahunnya semakin meningkat hal ini dibuktikan dari beberapa data perkembangan jumlah pengunjung setiap tahunnya yang di dapatkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Data Pengeluaran Paspor Th. 2014 S/D 2016 Di Kantor

Imigrasi Kelas I Makassar

Tahun	2014	2015	2016
Jumlah	59.891	66.126	68.801

Sumber : Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa bahwa permintaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar setiap tahunnya mengalami perkembangan yang signifikan, oleh karena itu untuk memuaskan masyarakat yang membuat paspor, tentunya sangat membutuhkan sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung salah satunya seperti tempat parkir yang memadai. Tak dapat dipungkiri keterbatasan fasilitas prasarana sebagai penunjang kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat berdampak pada terhambatnya mekanisme pelayanan paspor. Kondisi ini tentu mengakibatkan pelayanan paspor berjalan kurang efektif. Sebagaimana kita ketahui, ketersediaan fasilitas prasarana seperti tempat parkir kurang memadai akibat semakin bertambah volume permintaan pembuat paspor yang datang,

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan (*Reliability*), yaitu : merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, seperti ketepatan waktu dalam melayani, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini

merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan cermat dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan. Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai salah satu petugas layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, GR :

“ pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan. jadi masyarakat cukup mengikuti prosedurnya yaitu pemohon mengambil nomor antrian, kemudian melengkapi persyaratan yang ada. Saya sebagai petugas loket memeriksa berkas-berkas yang di serahkan oleh pemohon kemudian selanjutnya ke bagian wawancara dan foto dan apabila ada persyaratan yang tidak lengkap maka loket akan menyampaikan untuk di lengkapi kembali persyaratannya dan apabila dalam persyaratan itu ada yang tidak sesuai maka kita akan menyampaikannya” (Hasil wawancara 31-Maret-2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa proses yang dijalankan oleh petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Hal ini cukup sederhana dan memudahkan masyarakat untuk mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa petugas dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dimana apabila ada ada persyaratan yang tidak lengkap maka petugas loket akan menyampaikan untuk di lengkapi kembali persyaratannya dan apabila dalam persyaratan itu ada yang

tidak sesuai maka petugas loket akan menyampaikannya. Sehingga seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tidak ada masalah dengan proses pelayanan baik dari kelengkapan berkas atau hal lainnya petugas layanan menjalankan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Apabila masyarakat melengkapi sesuai dengan persyaratan maka proses pelayanannya cepat dan apabila ada persyaratan yang tidak sesuai maka sudah menjadi kewajiban pemohon untuk melengkapi kembali persyaratan yang ada.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar untuk memperoleh hasil produksi yaitu paspor. Setiap pelanggan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pemohon yang datang mengurus paspor, R :

“ Cukup mudah, karena pada saat pengurusan paspor kita tinggal melengkapi KK, KTP, dan AKTA Kelahiran setelah itu kita tinggal menunggu nomor antrian dipanggil untuk dilayani” (Hasil Wawancara 27-Maret-2017)

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, peneliti memperoleh gambaran bahwa dalam prosedur pembuatan paspor sebenarnya mudah selama pemohon yang ingin mengurus paspor memenuhi persyaratan yang ada.

Hal tersebut di atas, sesuai observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa tingkat kemudahan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dikatakan cukup mudah. Dimana masyarakat hanya perlu melengkapi berkas yaitu berupa KK, KTP dan AKTA Kelahiran. Apabila masyarakat mengikuti sesuai dengan prosedur yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar maka proses pengurusannya menjadi mudah dan cepat. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dalam prosedur pembuatan paspor cukup mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan telah dilengkapi. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri.

Pelayanan yang diberikan tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Sebagai pengguna jasa yang mengurus paspor, mereka memiliki karakteristik yang pada umumnya diharapkan oleh pengguna jasa lainnya, yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan. Di dalam Peraturan Direktur Jendral Imigrasi No. IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) telah di atur mengenai waktu penyelesaian SPRI yaitu 4 hari kerja setelah proses foto dan wawancara.

Ketepatan jadwal pelayanan merupakan unsur penting dalam penilaian dari masyarakat atas kinerja pelayanan dari organisasi publik, karena dengan jadwal dan durasi pelayanan yang tepat membuat pelanggan memiliki gambaran jelas dan tidak resah terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik. Cara-cara pelayanan yang baik oleh organisasi publik merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas dari jasa yang diberikan tetapi pelanggan juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya.

Biaya adalah harga sesuai dengan ketentuan yang ada, tidak melebihi harga yang ada dan tidak kurang dari harga itu. Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Mengenai ketentuan biaya pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang di atur dalam Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014, Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dalam Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia di cantumkan

bahwa biaya paspor biasa 48 halaman untuk Warga Negara Indonesia (WNI) perorangan dikenakan biaya sebesar Rp. 300.000, tidak termasuk biaya foto dan sidik jari (Biometrik) sebesar Rp. 55.000.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai salah satu petugas layanan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yaitu AF :

“Sudah terperinci, segala biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan secara jelas. Transaksi pembayaran di lakukan langsung di Bank” (Hasil wawancara 27-Maret-2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar secara transparan dan terperinci menjelaskan biaya yang dibebankan kepada pemohon yang ingin mengurus paspor. Seluruh biaya pengurusan paspor secara langsung dibayar di Bank.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa biaya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah berjalan sesuai dengan peraturan pemerintah keimigrasian. Mengenai informasi biaya pelayanan pun sepenuhnya sudah berjalan secara optimal dan transparan.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa biaya pelayanan terkait informasi biaya sudah sepenuhnya optimal dan terkait keterjangkuan dan kesesuaian biaya telah berjalan sesuai dengan PP Keimigrasian. Acuan penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar adalah berbagai aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti Undang–Undang UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas

Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi : persyaratan prosedur pelayanan, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

Lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pengguna jasa untuk memastikan kepastian biaya yang ada dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yaitu, S :

“ menurut saya semua bentuk biaya apapun di kantor imigrasi ini sudah cukup transparan, bahkan seluruh pembayaran di bayar langsung ke Bank. Ini cukup bagus yah karena semuanya jelas, berapa yang dibayar, terus bayarnya kemana. Jadi semuanya transparan ” (Hasil wawancara 19-juni-2017)

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, peneliti memperoleh gambaran bahwa di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ini tidak lagi menerima bentuk pembayaran apapun secara manual, jadi semua di bayar langsung ke Bank. Hal ini tentu dapat mengurangi tindakan kecurangan baik itu dalam bentuk sogok menyogok atau hal lainnya yang sifatnya menyimpang. Sehingga semuanya berjalan sesuai dengan prosedur yang ada.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang membayar langsung di Kantor Imigrasi semuanya proses pembayaran melalui Bank. Tentu hal ini sangat efektif untuk mengurangi tindakan kecurangan seperti sogok menyogok, dan hal-hal lainnya yang di lakukan oleh oknum-oknum tertentu.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa peraturan yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar tentang pembayaran seluruhnya di lakukan di Bank ini cukup efektif sehingga meminimalisir terjadinya aksi kecurangan yang dilakukan oleh para oknum.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, serta ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera.

Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik *responsiveness* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Sikap para pegawai pelayanan paspor merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan itu maksimal dan memuaskan.

Seperti yang ditemukan oleh peneliti di lapangan yaitu seringkali masyarakat merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan paspor sehingga petugas memiliki sikap tanggung jawab untuk menjelaskan atau memberitahukan tentang prosedur layanan sampai masyarakat tersebut dapat memahami prosedur layanan yang sebenarnya. Kemudian masalah lainya terjadi karena pemohon yang datang seringkali tidak melengkapi persyaratan yang ada, sehingga petugas mengembalikan berkas untuk dilengkapi. Hal inilah yang biasanya menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan hal diatas peneliti menemukan bukti ketanggapan salah satu petugas pengelola data keimigrasian dibenarkan oleh pengguna jasa, M:

“Tadi pada saat pengumpulan berkas petugasnya juga cepat tanggap, saya bertanya dia juga merespon dengan baik” (Hasil wawancara 31 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa petugas dalam melayani pemohon cukup tanggap dan bersikap sopan terhadap pemohon yang datang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan imigrasi yaitu 5S : senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak

pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk koresponsifan dari pelayanan paspor yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat atau pelanggan. Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Ungkapan senada oleh salah satu pengguna jasa Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, U :

“ Kalau menurut saya petugasnya cukup baik dan petugasnya juga cepat tanggap kalau kita bertanya-tanya masalah pengurusan berkas atau hal-hal yang lain menyangkut paspor ” (Hasil wawancara 27 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa kualitas petugas pelayanan dalam melayani masyarakat sudah cukup baik hal ini dilihat dari sikap petugas yang cepat tanggap apabila ada masyarakat yang merasa kebingungan dengan prosedur pelayanan atau jika ada masyarakat yang mendapatkan masalah dalam pengurusan paspor.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa selama proses pelayanan berlangsung para petugas dengan sigap membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta bersikap sopan santun kepada masyarakat yang datang mengurus paspor.

Berdasarkan informasi yang didapatkan maka penulis menarik kesimpulan bahwa dalam hal daya tanggap petugas sudah cukup baik dimana petugas dengan sigap membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki

petugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menayakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat.

Petugas harus mampu memberikan dan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar. Berdasarkan hal diatas maka peneliti mewawancarai salah satu petugas layanan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, N.A :

“ Biasanya kalau ada pemohon yang datang terus merasa kesulitan itu kami bantu dengan menjelaskan prosedur atau syarat-syarat sampai pemohonnya itu bisa faham dan mengerti prosedur pelayanan. tentunya dengan menjaga sikap dan sabar agar pemohon juga merasa nyaman pada saat bertanya mengenai prosedur pelayanan, jika masyarakat merasa puas dengan informasi yang kami sampaikan tentunya masyarakat akan sangat senang dengan pelayanan yang kami berikan” (Hasil wawancara 27 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa jika pegawai memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan kantor/perusahaan. Sikap para pegawai pelayanan paspor merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan itu maksimal dan memuaskan.

Beberapa masalah yang sering terjadi dalam pengurusan paspor adalah faktor kesadaran masyarakat yang masih kurang untuk mempersiapkan segala berkas-berkas yang menjadi persyaratan untuk memenuhi persyaratan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Hal tersebut dijelaskan oleh salah satu petugas layanan, A.F :

“ Kalau ada masyarakat yang datang kita layani terus berkas-berkas yang di bawa itu tidak lengkap jadi kami kembalikan untuk dilengkapi kembali. Hanya saja masyarakat sering berfikiran kalau kita ini mempersulit padahal kami hanya menjalankan aturan atau prosedur yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” (Hasil Wawancara 27-Maret-2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa terkadang yang menghambat berjalannya proses pengurusan paspor adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi segala persiapan untuk mengurus paspor, dan biasanya juga ada masyarakat yang membawa berkas namun tidak memenuhi persyaratan berkas. Sehingga hal tersebut timbul lah pemikiran bahwa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar di persulit atau diperhambat.

Hal tersebut di atas, sesuai observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa seringkali memang yang menjadi masalah dalam pengurusan paspor adalah masyarakat kurang sigap dalam menyiapkan segala keperluan berkas untuk mengurus paspor, sehingga pada saat masyarakat tiba di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar karena berkas yang di bawa tidak lengkap akhirnya pelayanan di tunda sampai berkas yang disiapkan telah dilengkapi. Jika dilihat dari segi pelayanan, seluruh papan petunjuk atau papan informasi yang disediakan oleh kantor imigrasi sudah lengkap sehingga masyarakat pun mudah untuk mengetahui bahwa persyaratan apa saja yang perlu untuk di penuhi.

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa yang menghambat proses pegurusan paspor itu adalah karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami prosedur dan persyaratan

pengurusan paspor, sehingga proses ini tidak berjalan dengan efektif. Dengan tidak memiliki kelengkapan data dan persyaratan terlebih dahulu maka pelayanan tidak berjalan seperti apa yang diinginkan.

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah satu informan yang datang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, H :

“ tidak tepat waktu karena jaringan sedang bermasalah dan proses penyelesaiannya jadi lambat. Seharusnya hari ini bisa selesai cepat alhasil harus menunggu lagi sampai jaringannya kembali normal”(Hasil wawancara 29-Maret-2017)

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, peneliti memperoleh bahwa terkait dengan sistem yang dipakai oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar merupakan sistem berbasis *online* dimana seluruh aktivitas penginputan data itu melalui sistem jaringan online, sehingga seringkali muncul permasalahan yang mengakibatkan seluruh pelayanan menjadi terhambat. Salah satunya yang menjadi kendala dalam pengurusan paspor yaitu apabila jaringan mengalami kerusakan maka seluruh proses pelayanan menjadi lambat dan tidak tepat pada waktunya.

Berdasarkan observasi peneliti hal ini tidak sesuai dengan apa yang di dapatkan oleh peneliti, karena sistem jaringan ini belum tentu yang menjadi penghambat utama dalam proses pelayanan, dikarenakan kerusakan sistem jaringan tidak terjadi pada setiap harinya. Memang kendala yang masih sering dihadapi dari banyaknya pemohon yang dilayani oleh pihak imigrasi adalah tentang kualitas jaringan. Karena dari hasil observasi lapangan setiap informan dari pihak imigrasi saat ditanya tentang kendala yang dihadapi jawaban yang

mereka katakan adalah kendala jaringan. Akan tetapi setiap masalah jaringan itu terjadi pihak imigrasi dengan cepat merespon dengan mengkomunikasikan dengan masyarakat tentang kendala tersebut sambil memastikan bahwa hal itu dapat ditangani oleh penyedia jaringan.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu informan yaitu petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, AT:

“ Ya apabila jaringan mengalami masalah tentu dengan segera kami selaku petugas menyampaikan bahwa sistem sedang bermasalah dan akan segera kami perbaiki agar masyarakat tidak merasa resah dan khawatir pada saat mengantri dan menunggu no antriannya di panggil” (Hasil wawancara 31-Maret-2017)

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa meskipun masih terkendala pada jaringan dalam pelayanan paspor tetapi dari delapan unsur (masyarakat, dukungan legislatif, eksekutif, SDM, teknologi, sumberdaya keuangan, sarana dan prasarana, serta dukungan lingkungan) untuk mendukung keberlanjutan suatu pelayanan, sudah ada beberapa indikator yang dianggap layak menjadi dasar untuk dilanjutkannya pelayanan ini dengan terus berupaya memperbaiki masalah – masalah yang masih sering muncul dari pelaksanaan sistem ini. Hal ini terbukti dengan pemohon segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan.

Terkait dengan sistem jaringan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat peneliti mewawancarai salah satu petugas layanan yaitu, GR :

“Sering ada keluhan, contohnya kemarin sempat posisi server system online di kantor lagi ada masalah (trabel) itu akan memperlambat proses pelayanan, itu menjadi keluhan masyarakat, keluhan pemohon paspor karena mereka lama menunggu, kita butuh waktu untuk menyelesaikan, dan saya mengetahui bahwa adanya keluhan, kita kan ada no kontak (sms

center) sms pengaduan, sering dapat keluhan dari masyarakat, jadi kami langsung mengetahui keluhannya seperti apa jadi keluhannya bisa kita ketahui secara langsung maupun tidak langsung”.(Hasil wawancara 31-Maret-2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan serta penanganan terhadap kerusakan dan penambahan data bila ada yang kurang. Melihat banyaknya keluhan dari masyarakat petugas juga mempersiapkan *sms centre* khusus untuk pengaduan masyarakat apabila ada keluhan terhadap pelayanan sehingga petugas dengan segera memperbaiki agar masyarakat kedepannya lebih puas dalam menerima layanan.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa memang di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah disediakan *sms centre* sebagai sarana untuk menampung aspirasi, masukan dan kritikan dari masyarakat. Sehingga hal ini mempermudah untuk menyampaikan segala keluhan selama merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas Imigrasi Kelas I Makassar.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat serta sikap tanggap petugas terhadap keluhan masyarakat sangatlah efisien sehingga hasilnya pun bisa memuaskan dan memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata baik memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Menanggapi masalah keamanan disekitar Kantor Imigrasi Kelas I Makassar peneliti mewawancarai salah satu pengguna jasa layanan yaitu, BN :

“ Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena di luar sudah disediakan area parkir dan ada juga tukang parkir yang menjaga kendaraan.”(Hasil wawancara 19- Juni- 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa segi keamanan yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sudah cukup baik sehingga masyarakat merasa aman. Upaya

meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa dalam kantor segala bentuk keamanan terjamin baik dari kondisi didalam maupun di luar lingkungan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar semuanya terlihat cukup aman sehingga hal tersebut memberikan perasaan yang nyaman untuk masyarakat selama melakukan proses pelayanan dan masyarakat tidak perlu waswas saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa Kepastian atas pelayanan mengenai tingkat keamanan masyarakat sudah maksimal sehingga masyarakat tidak perlu lagi merasa was-was terhadap apapun karena segala bentuk pelayanan baik diluar maupun dalam kantor lebih utama adalah jaminan atas keamanan dan kenyamanan pelanggan selama pelayanan.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon paspor imigrasi dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan

baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar akan segera menindak lanjuti.

Berdasarkan hal diatas peneliti peneliti mewawancarai salah satu pengguna jasa di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, R :

“ Petugasnya cukup ramah dan sopan karena biasanya kita lihat ada petugas yang tidak sopan atau kalau kita bertanya petugasnya sok sibuk (Hasil wawancara 27 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diperoleh jawaban bahwa kualitas pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan atau pemohon yang membutuhkan pelayanan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pemohon.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan dimana sikap petugas terhadap masyarakat cukup ramah. Ini dirasakan pula oleh peneliti dimana pada saat peneliti berkunjung di Kantor Imigrasi, peneliti bertemu dengan salah satu petugas imigrasi kemudian bertanya mengenai prosedur pelayanan yang menyangkut tentang paspor. Respon yang diberikan oleh petugas cukup baik dimana petugas juga mampu memberikan jawaban yang sangat jelas dan terperinci, sikap yang diperlihatkan pun cukup sopan tidak memperlihatkan seolah-olah petugas sok sibuk.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dalam pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas sudah baik dan tercapai secara maksimal. Hal ini terlihat dari sikap dan pengetahuan petugas pada saat masyarakat melakukan interaksi dengan petugas dan memenuhi apa yang menjadi harapan petugas dalam pelayanan.

5. *Empathy* (Perhatian)

Empathy (*perhatian*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Dalam lingkungan satu kantor, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor yang baik. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat meliputi petugas mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sistem pelayanan di Kantor Imigrasi sudah menggunakan sistem *number* akan tetapi masih saja ada masyarakat yang kurang sabar untuk antri untuk segera mendapat pelayanan dan meminta pelayanan pada petugas yang merupakan keluarga dekat dengan si pelanggan tersebut. Oleh karena itu peneliti mewawancarai salah satu petugas layanan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, AT :

“ Disini kita tidak ada membedakan, semua pemohon atau masyarakat yang mengurus paspor kita sama rata-rata, kami berusaha untuk bersikap profesional dalam hal pekerjaan dan tidak ada saling membedakan sekalipun keluarga dari mana tetap kami utamakan masyarakat yang lebih dulu mengantri”(Hasil Wawancara 31-Maret-2017)

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, dapat diketahui bahwa dalam hal ini tidak ada petugas yang bersikap membedakan, semua

diperlakukan secara adil baik dari sikap sampai bentuk pelayanan petugas semuanya diperlakukan sama.

Hal tersebut di atas, tidak sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa masih ada saja petugas yang bertindak secara diskriminatif hal ini terlihat dari beberapa informan yang mengatakan bahwa karena yang bertugas didalam adalah keluarganya sehingga pelayanannya di dahulukana dari pada orang yang lebih dahulu mengantri. Hal ini di buktikan dari informasi salah satu pengguna jasa, ES:

“ Tadi saya terlambat kemudian datang jam 10 tapi pendaftaran nomor antriannya sudah tutup, tapi untung karena ada keluarga di dalam yang mengurus akhirnya saya dapat nomor antrian” (Hasil wawancara 27-Maret-2017)

Berdasarkan hasil informan diatas, dapat di ketahui bahwa bahwa masih ada oknum-oknum petugas yang bertindak tidak adil terhadap masyarakat yang mengurus paspor, hanya karena keluarga yang datang mengurus sehingga pelayanannya masih lebih di dahulukan dari pada pemohon yang lebih dulu mengantri. Rangkaian analisis kualitatif pada dimensi empati dapat dijelaskan sebagai berikut; melihat sisi sifat dari para pemberi pelayanan yang ada di kantor Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya baik, tapi ada satu hal yang harus digaris bawahi dalam dimensi ini. Dimana pelayanan masih belum bisa menghilangkan sifat patron/kekeluargaan, orang dekat dan orang yang dikenal. Dan itu yang menjadikan pendahuluan pelayanan terhadap orang-orang tersebut.

Pernyataan diatas di dukung dengan hasil pernyataan beberapa informan lainnya yaitu, RT:

“ Ini paspor saya di uruskan dengan keluarga di dalam jadi kita tidak terlalu lama mengantri, langsung di kasi nomor antrian kemudian mengisi formulir”(Hasil wawancara 31 Maret 2017)

Berdasarkan hasil informan diatas, dapat di ketahui bahwa bahwa dalam hal pelayanan sistem kekeluargaan belum bisa di hilangkan sehingga siapapun yang memiliki keluarga dalam kantor Imigrasi maka semuanya di lancarkan namun tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini tentu menjadi polemik bagi masyarakat.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang melihat bahwa tingkat profesionalitas petugas dalam pelayanan masih minim. Dimana petugas masih sering mengutamakan kepentingan keluarga, teman atau kerabat lainnya di bandingkan kepentingan masyarakat yang lebih dulu mengantri

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi ini belum berjalan secara maksimal karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan yang ada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sehingga menyebabkan ada penyelonongan pelanggan dalam meminta pelayanan. Hal itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal antara lain; pelanggan yang mengenal petugas jaga yang ada di depan loket, sehingga pelanggan langsung menuju orang yang dikenal tersebut untuk meminta pelayanan tanpa menghiraukan pelanggan yang sudah

antri sebelum dia. Dalam hal ini juga dapat menjadikan celah untuk adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Dimensi ini memang peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat kejutan. Dimana satu sisi bisa berdampak baik bagi pelayanan, sedangkan disisi lain menciptakan hal negatif. Seperti jika seorang pelayan melayani seorang pelanggan yang dekat dengan pemberi pelayanan. Hal itu akan menciptakan hal positif bagi yang diberi pelayanan tersebut tapi menimbulkan pandangan negatif di bagi para pelanggan yang lain, karena keakraban yang tidak mereka rasakan.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Penulis akan menguraikan faktor-faktor tersebut, terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Dimana faktor-faktor ini penulis temui berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan dan ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar .

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik sehingga tercapainya tujuan dari efektifitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

a. Fasilitas sarana prasarana

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

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2006), unsur-unsur tersebut antara lain:

- 6) Sistem, prosedur, dan metode: Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan;
- 7) Personil: Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat;
- 8) Sarana dan Prasarana: Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya;
- 9) Masyarakat Sebagai Pelanggan: Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, AF :

“ Dengan adanya fasilitas sarana prasarana semua pekerjaan menjadi mudah dan lancar, terutama bagi kami seorang petugas tentu sangat membutuhkan fasilitas penunjang seperti komputer, print dan mesin foto copy”(Hasil wawancara 27-Maret-2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa dengan fasilitas sarana prasarana merupakan faktor pendukung dalam menunjang kualitas pelayanan. Segala aktivitas petugas menjadi lancar dan tepat waktu. Hal ini juga sangat memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya setiap hari kerja.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa petugas dalam menyelesaikan pekerjaan menggunakan fasilitas sarana prasarana yaitu seperti komputer, print dan mesin foto copy. Fasilitas tersebut sangat efisien dan efektif dalam memudahkan petugas menyelesaikan setiap tugas-tugas yang dibebankan kepada petugas layanan. Apalagi dalam Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sudah menggunakan system yang berbasis *online* dimana seluruh data-data pemohon di input melalui komputer. Maka dari itu fasilitas ini sangat menunjang atas kelancaran pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya fasilitas pendukung dalam kantor Imigrasi Kelas I Makassar seluruh kegiatan maupun pekerjaan yang dibebankan kepada petugas menjadi lebih mudah dan lancar. Jika seluruh pekerjaan menjadi mudah dan lancar maka hasil pelayanannya pun menjadi maksimal.

Bukan hanya petugas yang diuntungkan dalam hal ini, akan tetapi masyarakat yang datang mengurus paspor juga sangat terbantu oleh adanya fasilitas sarana dan prasarana ini. Dimana fasilitas yang disediakan itu berupa ruang tunggu, mesin foto, sidik jari, mushollah, wc umum, televisi, mesin antrian dan loket penerimaan antrian. Pihak imigrasi menyediakan fasilitas tersebut khusus untuk mempermudah kelancaran pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai salah satu pengguna jasa layanan, M :

“ Kalau dari fasilitas tidak ada kesulitan semuanya berjalan lancar. Apalagi fasilitasnya juga sudah lengkap dimana di sediakan tv, ruang tunggu yang cukup nyaman kemudian di sediakan juga tempat duduk untuk orang yang mengantri, orang juga tidak susah mengantri sambil berdiri. Jadi saya rasa semuanya cukup mudah dan nyaman” (Hasil wawancara 31 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa fasilitas penunjang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar cukup efektif dalam membantu kelancaran proses pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi. Sehingga masyarakat yang menikmati fasilitas tersebut merasa nyaman dan puas.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa fasilitas yang disediakan cukup nyaman dan memudahkan segala keperluan pemohon untuk menyelesaikan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Khususnya pada ruang tunggu, dimana peneliti melihat kelengkapan fasilitas yang disediakan, berupa televisi, tempat duduk yang nyaman, kemudian ada beberapa papan informasi dan ruangnya pun dilengkapi AC yang cukup baik sehingga

masyarakat pada saat mengantri tidak merasa kepanasan. Jadi fasilitas pendukung ini sudah tercapai secara maksimal.

Berdasarkan informasi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sudah terlaksana secara optimal.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan publik sehingga menjadi terganggu dan tidak terlaksana secara maksimal.

a. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

Menurut widjaya (2011) mengatakan bahwa ada dua sifat kesadaran yaitu :

- a. Kesadaran bersifat statis yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa ketentuan-ketentuan masyarakat.
- b. Kesadaran bersifat dinamis yang menitikberatkan pada kesadaran yang timbul dalam diri manusia yang timbul dari kesadaran moral, keinsyafan

dari dalam diri sendiri yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab.

Peneliti mewawancarai salah satu petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, NA :

“ Biasanya memang ada masyarakat yang datang sudah mengantri dari pagi tapi berkas-berkas yang di bawa itu tidak memenuhi persyaratan jadi biasanya kami sampaikan untuk di lengkapi kembali dan tugas kami hanya menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur” (27-Maret-2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi penghambat dalam pengurusan paspor adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi berkas sehingga pelayanan tidak dapat di lakukan. Hal ini tentu menjadi pemicu utama karena masyarakat kurang menyadari bahwa dalam pengurusan paspor perlu kesiapan untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang melihat bahwa biasanya memang ada pemohon yang datang mengurus paspor tetapi berkas-berkas yang di bawa tidak sesuai dengan persyaratan. Pada akhirnya pemohon yang lebih dulu mengantri harus kembali untuk melengkapi berkas yang kurang lengkap. Hal ini biasanya sering terjadi pada masyarakat yang berada di luar daerah, kemudian datang ke kantor Imigrasi Kelas I Makassar tanpa persiapan berkas sebelumnya. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk memperoleh informasi yang lebih akurat baik melalui media *website*, atau dari kerabat yang telah melakukan pengurusan paspor sebelumnya. Jika sebelumnya sadar akan

kesiapan dalam memenuhi kelengkapan berkas maka hal tersebut tidak akan terjadi dan proses pelayanan akan berlanjut sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar belum tercapai secara maksimal hal ini terlihat dari aspek :
 - a. *Empathy* (Perhatian) yaitu karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada peneltonongan pelanggan dalam meminta pelayanan. Hal itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal antara lain; pelanggan yang mengenal petugas jaga yang ada di depan loket, sehingga pelanggan langsung menuju orang yang dikenal tersebut untuk meminta pelayanan tanpa menghiraukan pelanggan yang sudah antri sebelum dia. Dalam hal ini juga dapat menjadikan celah untuk adanya diskriminasi dalam pelayanan.
 - b. Kualitas pelayanan pada aspek lainnya sudah tercapai secara maksimal yaitu (1) dimensi *tangible* (bukti langsung) dimana fasilitas sarana yang sudah memadai sehingga memudahkan masyarakat maupun petugas dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, (2) dimensi *reliability* (Kehandalan) dimana petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan

memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan hal ini sudah tercapai secara maksimal. (3) kualitas layanan di lihat dari aspek dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah tercapai secara maksimal karena petugas dalam pelayanan memiliki sikap cepat tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan seperti kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, serta ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Kemudian kualitas pelayanan pada aspek *Assurance* (Jaminan) sudah maksimal dimana terjaminnya suatu keamanan dalam proses pelayanan kemudian petugas dalam pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas sudah baik dan tercapai secara maksimal

2. Faktor Pendukung dan penghambat dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar adalah :
 - a. Faktor Pendukung dalam pelayanan adalah fasilitas sarana dan prasarana sudah terlaksana secara optimal. bahwa dengan adanya fasilitas pendukung dalam kantor Imigrasi Kelas I Makassar seluruh kegiatan maupun pekerjaan yang dibebankan kepada petugas menjadi lebih mudah dan lancar.

- b. Faktor Penghambat dalam pelayanan adalah kurangnya kesadaran masyarakat dimana kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar peneliti menyarankan :

1. Kantor Imigrasi Kelas I Makassar di harapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperluas lahan parkir agar pelayanan lebih maksimal
2. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri dan mengikuti jadwal yang telah di atur
3. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor.

4. Lebih meningkatkan sosialisai kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan tau prosedur untuk mengurus paspor.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Bibson, 2003. *Pelayanan Sektor Publik*. ANDI : Yogyakarta

Gaszper, 2006. *Total Quality Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.

Kepmempam Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februaritentang Petunjuk Teknis Transparasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.

Madani, Muhlis, dkk. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*, Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, J Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Muzdalifah. 2016. *Akuntanbilitas Pelayanan Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar

- Osborne, David dan Ted Geabler. 2005. *Mewirauahakan Birokrasi: Menstransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. diterjemahkan oleh Abdul.Rosyid, Jakarta: PPM.
- Poltak Sinambela, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purnama N, 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia, Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sagita, 2010. *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Pesero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan*. Surabaya: Perpustakaan STIKOM Surabaya
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Rafika Aditama.
- Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Triguno. 2000. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Terayon Press, Jakarta
- Ummulchairi.2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PTIndeks
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal*. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. I No. 2

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.



RIWAYAT HIDUP



Ulfy Tantri Wahid, lahir pada tanggal 24 April 1995, di Bulukumba, Kecamatan Ujung Loe, Kabupaten Bulukumba. Ia anak pertama dari 1 bersaudara, buah cinta dari pasangan Wahiddin, S.H dan Suriati, S.Pd.

Penulis memasuki pendidikan formal di SD Negeri 20 Manyampa, pada tahun 2001 dan tamat pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 13 Makassar, dan tamat pada tahun 2009 dan pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di MAN 1 Makassar dan tamat pada tahun 2012. Pada tahun 2013 juga penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Berkat rahmat Allah SWT dan iringan doa dari kedua orang tua yang tercinta, perjuangan panjang penulis dalam mengikuti pendidikan di perguruan tinggi dapat berhasil dengan tersusunnya skripsi ini yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”.

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR

¹Ulf Tantri Wahid, ²Ruskin Azikin, ³Adnan Ma'ruf

- 1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 3) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh

ABSTRACT

The objectives of this research are to find out the service quality and to investigate the supporting and the inhibiting factors of passport handling at the first class Immigration Office of Makassar. There are 13 informants involved in this research. The type of this research is qualitative research with phenomenological type which is emphasized to the subjectivity of human life experiences. The data were collected by using observation and interview. The results of this research reveal that the service is still less qualified. It can be identified from some aspects such as Empathy in which some officers still act unfairly in the service process. Other aspects such as Tangible, Reliability, Responsiveness, and Assurance have been conducted optimally. The supporting factors are the adequate facilities and infrastructures while the lack of public awareness becomes the inhibiting factor of the service.

Key word: Service quality, passport handling.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 13 orang. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan tipe penelitian menggunakan tipe fenomenologi yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum tercapai secara maksimal hal ini dilihat dari aspek *Empathy* (perhatian) dimana masih ada oknum petugas yang bertindak secara tidak adil dalam proses pelayanan, dilihat dari aspek lain seperti *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan) sudah tercapai secara maksimal. Faktor pendukung adalah fasilitas sarana prasarana dan faktor penghambat adalah kurangnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengurusan Paspor

PENDAHULUAN

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Wasistiono dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh

pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Berbicara mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar ternyata juga tidak jauh dari sorotan *public* (masyarakat). Baik dari sisi pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik.

Belakangan ini telah diketahui bahwa kondisi tersebut disebabkan tidak ada ketegasan dari pegawai/petugas, terkadang karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya

sering di dahulukan dalam pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah di atur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga/kerabat dan disinilah faktor lemah petugas dalam pengawasan. Kemudian masalah yang lain yaitu seringnya terjadi keterlambatan dalam pengurusan paspor hal ini di akibatkan karena adanya kerusakan pada sistem jaringan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Berdasarkan hal tersebut banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Harapannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dan mempermudah dalam hal mendapatkan pelayanan ketika mengajukan permohonan penerbitan paspor di kantor Imigrasi akan tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan harapan yang ada karena di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar tersebut masyarakat masih mengalami pelayanan yang lambat dan masyarakat masih sering di persulit dalam pengurusan paspor tersebut.

Menurut Waluyo (2007) Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada

yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Fokus utama dari pelayanan publik di Indonesia adalah pemenuhan kebutuhan warganegara. Hal ini menunjukkan upaya serius penyelenggaraan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat sebagaimana yang diutarakan oleh Osborne dan Geabler yaitu sebagai pemenuhan kebutuhan pengguna layanan bukan birokrasi penyelenggara pelayanan (*meeting the needs of customer not the bureaucracy*). David Osborne dan Ted Geabler (2005)

Menurut Triguno (2000) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang, kelompok, lembaga, atau organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud

dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen (Hasibuan, 2005)

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2006) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Menurut H.A.S Moenir (2006) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Aparat negara atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang

melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 2003).

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan.

Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I makassar, digunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005) yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1) Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain. 2) Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan

kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalkan kesalahan. 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. 5) Perhatian (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya

dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret hingga Juni 2017. Adapun menjadi penentuan lokasi penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan tipe penelitian adalah pendekatan fenomenologi deskriptif yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia.

Jumlah informan sebanyak 13 orang. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa observasi dan wawancara dengan metode tanya jawab atau percakapan dengan para informan untuk memperoleh data baik dengan menggunakan daftar pertanyaan atau

percakapan bebas yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ialah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan catatan yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dengan tujuan penelitian ini yang tercantum pada bab sebelumnya yaitu, untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dan Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan

masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang kenyataannya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama

dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama penyelenggarannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik diberikannya. Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, beberapa teori indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005) yang mengemukakan bahwa ada 5 indikator untuk mengukur kualitas layanan adalah : 1) Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung

kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain. 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimkan kesalahan. 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. 5) Perhatian (*Emphaty*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami

kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Kualitas pelayanan yang dilihat dari indikator *tangibel* (bukti fisik) pada umumnya di katakan baik melihat prosedur pelayanan sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat. Akan tetapi, dalam hal ini masih banyak pemohon yang mengeluhkan tentang fasilitas prasarana seperti lahan parkir yang kurang luas sedangkan setiap tahunnya masyarakat yang datang untuk mengurus paspor semakin meningkat serta sistem jaringan yang masih sering mengalami kerusakan sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Maka dalam dimensi ini masih belum dapat dikatakan berkualitas dan belum tercapai secara maksimal.

Kami selalu berusaha untuk melengkapi setiap fasilitas sarana dan prasarana yang ada untuk membantu masyarakat agar mudah dalam melakukan proses pelayanan dan hal ini juga sangat membantu petugas dalam melayani masyarakat agar semuanya lancar. kami juga sangat mengharapkan dengan adanya fasilitas ini masyarakat yang

mengurus paspor bisa merasa nyaman dan puas selama mengikuti proses pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa segala proses pelayanan berjalan lancar dimana hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas yang ada dalam Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Kendalanya itu lahan parkir karena kurang luas sedangkan pengunjungnya banyak, orang juga susah dapat tempat parkir. Untuk bagian prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih kurang memadai untuk di gunakan dalam pemberian layanan karena volume pengunjung yang semakin meningkat sedangkan fasilitas yang di sediakan sekarang ini masih kurang luas. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa ada beberapa keluhan yang seringkali dirasakan oleh masyarakat dalam hal pelayanan diantaranya yaitu masalah lahan parkir yang kurang memadai sehingga masyarakat yang datang mengurus paspor terkadang merasa

kesulitan dalam memarkir kendaraan sedangkan volume pengunjung setiap tahunnya semakin meningkat.

Kehandalan (*Reliability*), yaitu : merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, seperti ketepatan waktu dalam melayani, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan cermat dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan, jadi masyarakat cukup mengikuti prosedurnya yaitu pemohon mengambil nomor antrian, kemudian melengkapi persyaratan yang ada. Saya sebagai petugas loket memeriksa berkas-berkas yang di serahkan oleh pemohon kemudian selanjutnya ke bagian wawancara dan foto dan apabila ada persyaratan yang tidak lengkap maka loket akan menyampaikan untuk di lengkapi kembali persyaratannya dan apabila dalam

persyaratan itu ada yang tidak sesuai maka kita akan menyampaikannya. proses yang dijalankan oleh petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Hal ini cukup sederhana dan memudahkan masyarakat untuk mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa petugas dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dimana apabila ada persyaratan yang tidak lengkap maka petugas loket akan menyampaikan untuk di lengkapi kembali persyaratannya dan apabila dalam persyaratan itu ada yang tidak sesuai maka petugas loket akan menyampaikannya. Sehingga seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Cukup mudah, karena pada saat pengurusan paspor kita tinggal melengkapi KK, KTP, dan AKTA Kelahiran setelah itu kita tinggal menunggu nomor antrian dipanggil

untuk dilayani. Dalam prosedur pembuatan paspor sebenarnya mudah selama pemohon yang ingin mengurus paspor memenuhi persyaratan yang ada. Hal tersebut sesuai dengan observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa tingkat kemudahan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dikatakan cukup mudah.

Sudah terperinci, segala biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan secara jelas. Transaksi pembayaran di lakukan langsung di Bank. pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar secara transparan dan terperinci menjelaskan biaya yang dibebankan kepada pemohon yang ingin mengurus paspor. Seluruh biaya pengurusan paspor secara langsung dibayar di Bank.

Kualitas pelayanan yang dilihat dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) dapat dikatakan baik dimana petugas yang memberikan pelayanan cukup tanggap dan mampu memberikan petolongan dengan segera.

Tadi pada saat pengumpulan berkas petugasnya juga cepat tanggap, saya bertanya dia juga merespon dengan baik. Petugas dalam melayani pemohon cukup tanggap dan bersikap sopan terhadap pemohon yang datang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan imigrasi yaitu 5S : senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam variabel ini sudah tercapai dan dapat dikatakan berkualitas.

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Kualitas pelayanan yang dilihat dari

indikator *Assurance* (Jaminan) sudah tercapai secara maksimal Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena di luar sudah disediakan area parkir dan ada juga tukang parkir yang menjaga kendaraan. Segi keamanan yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sudah cukup baik sehingga masyarakat merasa aman. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran.

Petugasnya cukup ramah dan sopan karena biasanya kita lihat ada petugas yang tidak sopan atau kalau kita bertanya petugasnya sok sibuk.

kualitas pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan atau pemohon yang membutuhkan pelayanan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pemohon.

Empathy (*perhatian*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dilihat dari indikator *Empathy* (Perhatian) dapat dikatakan baik, karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sepenuhnya dapat dikatakan baik dan petugas melayani dengan sikap ramah juga sopan santun.

Namun, masih ada beberapa kekurangan dimana masih ada oknum pegawai yang bertindak secara diskriminatif (membedakan) dimana pelayanan masih belum bisa menghilangkan sifat patron/ kekeluargaan, orang dekat dan orang yang dikenal. Dan itu yang menjadikan pendahuluan

pelayanan terhadap orang-orang tersebut.

Tadi saya terlambat kemudian datang jam 10 tapi pendaftaran nomor antriannya sudah tutup, tapi untung karena ada keluarga di dalam yang mengurus akhirnya saya dapat nomor antrian. masih ada oknum-oknum petugas yang bertindak tidak adil terhadap masyarakat yang mengurus paspor, hanya karena keluarga yang datang mengurus sehingga pelayanannya masih lebih di dahulukan dari pada pemohon yang lebih dulu mengantri.

Beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan yaitu faktor pendukungnya adalah Sarana Pelayanan dimana fasilitas sarana yang disediakan oleh pihak Imigrasi Kelas I Makassar berfungsi untuk memudahkan para petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan adanya fasilitas sarana prasarana semua pekerjaan menjadi mudah dan lancar, terutama bagi kami seorang petugas tentu sangat membutuhkan fasilitas penunjang seperti komputer, print dan mesin foto copy. fasilitas sarana prasarana

merupakan faktor pendukung dalam menunjang kualitas pelayanan. Segala aktivitas petugas menjadi lancar dan tepat waktu. Hal ini juga sangat memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya setiap hari kerja.

Sedangkan faktor penghambatnya adalah kesadaran masyarakat yang kurang. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

Biasanya memang ada masyarakat yang datang sudah mengantri dari pagi tapi berkas-berkas yang di bawa itu tidak memenuhi persyaratan jadi biasanya kami sampaikan untuk di lengkapi kembali dan tugas kami hanya menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur. Yang menjadi

penghambat dalam pengurusan paspor adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi berkas sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan. Hal ini tentu menjadi pemicu utama karena masyarakat kurang menyadari bahwa dalam pengurusan paspor perlu kesiapan untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang melihat bahwa biasanya memang ada pemohon yang datang mengurus paspor tetapi berkas-berkas yang di bawa tidak sesuai dengan persyaratan. Pada akhirnya pemohon yang lebih dulu mengantre harus kembali untuk melengkapi berkas yang kurang lengkap.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar belum tercapai secara maksimal hal ini terlihat dari aspek : *Empathy* (Perhatian) yaitu karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada

penyelonongan pelanggan dalam meminta pelayanan. Hal itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal antara lain; pelanggan yang mengenal petugas jaga yang ada di depan loket, sehingga pelanggan langsung menuju orang yang dikenal tersebut untuk meminta pelayanan tanpa menghiraukan pelanggan yang sudah antri sebelum dia. Dalam hal ini juga dapat menjadikan celah untuk adanya diskriminasi dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan pada aspek lainnya sudah tercapai secara maksimal yaitu (1) dimensi *tangible* (bukti langsung) dimana fasilitas sarana yang sudah memadai sehingga memudahkan masyarakat maupun petugas dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, (2) dimensi *reliability* (Kehandalan) dimana petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan hal ini sudah tercapai secara maksimal. (3) kualitas layanan di lihat dari aspek dimensi *Responsiveness*

(Daya Tanggap) sudah tercapai secara maksimal karena petugas dalam pelayanan memiliki sikap cepat tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan seperti kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, serta ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Kemudian kualitas pelayanan pada aspek *Assurance* (Jaminan) sudah maksimal dimana terjaminnya suatu keamana dalam proses pelayanan kemudian petugas dalam pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas sudah baik dan tercapai secara maksimal.

Faktor Pendukung dalam pelayanan adalah fasilitas sarana dan prasarana sudah terlaksana secara optimal. bahwa dengan adanya fasilitas pendukung dalam kantor Imigrasi Kelas I Makassar

seluruh kegiatan maupun pekerjaan yang dibebankan kepada petugas menjadi lebih mudah dan lancar.

Faktor Penghambat dalam pelayanan adalah kurangnya kesadaran masyarakat dimana kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Bibson, 2003. *Pelayanan Sektor Publik*. ANDI : Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, David dan Ted Geabler. 2005. *Mewirauahakan Birokrasi: Menstransformasi*

Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik. diterjemahkan oleh Abdul.Rosyid, Jakarta: PPM.

Poltak Sinambela, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sagita, 2010. *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Pesero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan.* Surabaya: Perpustakaan STIKOM Surabaya

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran.* Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Triguno. 2000. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Golden Terayon Press, Jakarta

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah.* Bandung: Mandar Maju.