

PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III KABUPATEN PONOROGO

Ades Sagita Pranata¹, Yusuf Adam Hilman², Ekapti Wahjuni³

1. Ilmu Pemerintahan, adessagita@gmail.com
2. Ilmu Pemerintahan, adam_hilman@umpo.ac.id
3. Ilmu Pemerintahan, ekaptiwahyuni@gmail.com

ABSTRACT

Public service is one important aspect in the country's goal to achieve Good Governance. Good public service describes the system of government of a country is running well and well established. In the service there needs to be a good quality in order to keep the Good Governance goals that will be addressed. Therefore, the quality of public services must be maintained in accordance with the provisions of applicable law one example that exist in public service in the Office of Immigration Class III Ponorogo District. The purpose of this research is (1) To know the quality of passport making service in Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency. (2) To know what obstacles faced by Class III District Immigration Office Ponorogo in the implementation of community service. The data used in this study is Primary Data is field data obtained directly from the perpetrators who serve as subjects in the study. This data is taken from Head of Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency, and Service Officer of Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency and Users of Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency. Data collection techniques in this study using Observation Methods, Interview Methods, and Documentation Methods. While the data analysis technique in this study using Qualitative Descriptive analysis. The findings in this study are (1) Passport making service at the Immigration Office Class III Ponorogo Regency has been perfect, good and running as it should. Passport making service in Immigration Office Class III Ponorogo Regency is in accordance with the provisions of applicable legislation. (2) Obstacles experienced in the public service at the Office of Immigration Class III Ponorogo District, among others, crowded visitors, less comfortable, and less extensive areas as well.

Keywords : Passport Making Service, Class III District Immigration Office Ponorogo

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam tujuan negara untuk mencapai Good Governance. Pelayanan publik yang baik menggambarkan sistem pemerintahan suatu negara sudah berjalan dengan baik dan mapan. Dalam pelayanan perlu ada kualitas yang baik agar terjaga tujuan Good Governance yang akan dituju. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus dijaga sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku salah satu contohnya yang ada dalam pelayanan public di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor

Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. (2) Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yaitu data lapangan yang diperoleh langsung dari pelaku yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian. Data ini diambil dari Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo, dan Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo serta Pengguna Jasa Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Metode Observasi, Metode Wawancara, dan Metode Dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif. Temuan dalam penelitian ini yaitu (1) Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah berjalan baik dan memuaskan sebagaimana mestinya. Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (2) Hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo antara lain ramainya pengunjung, tempat yang kurang nyaman, dan area yang kurang luas juga.

Kata Kunci : Pelayanan Pembuatan Paspor, Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu yang semakin menarik karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh bangsa ini untuk segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya kinerja birokrasi publik di Indonesia sering menjadi determinan yang penting dari penurunan minat investasi. Sayangnya, kinerja birokrasi publik di Indonesia dari berbagai studi dan observasi tidak banyak mengalami perbaikan, bahkan cenderung menjadi semakin buruk. Akibatnya, pemerintah mengalami kesulitan dalam menarik investasi, belum lagi ditambah dengan masalah-masalah lain, seperti ketidakpastian hukum dan keamanan nasional. Ini semua tentu menghambat upaya bangsa ini untuk segera keluar dari krisis ekonomi.

Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi yang dianggap tidak tanggap dengan permasalahan publik, berbelit-belit, jauh dari pelayanan prima dan

rentan dengan praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) menjadi faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Reformasi birokrasi pada era reformasi telah menjadi bagian penting dalam mewujudkan good governance. Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. Good governance sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada stakeholders, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

Reformasi pelayanan publik telah menjadi perhatian yang menonjol dalam proses pengembangan good governance. Hal tersebut didasarkan pada pelayanan publik sebagai ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar) dan bahwa berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya. Menurut Dwiyanto (2011) Good governance sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada stakeholders, berorientasi pada, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Oleh karena itu, indikator dari penciptaan dan pengembangan good governance salah satunya yaitu penciptaan pelayanan yang prima.

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Menurut Agung Kurniawan (2005) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak ada apa-apanya manakala pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam rangka mewujudkan Good Governance dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Pernyataan di atas merupakan gambaran nyata bahwa masyarakat sekarang sudah kritis dalam menyikapi permasalahan dalam birokrasi pemerintahan. Birokrasi ini tidak hanya terjadi dipusat Ibukota, namun juga terjadi di daerah karena

masyarakat jumlahnya lebih banyak di daerah. Di daerah biasanya birokrasi merupakan tanggungjawab pemerintah daerah setempat dimana profesionalitas pegawai daerah dapat diukur dengan tingkat kemudahan birokrasi di daerah, termasuk di Ponorogo khususnya di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kabupaten Ponorogo dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan 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 system informasi keimigrasian. Apalagi banyaknya masyarakat Ponorogo yang bekerja diluar negeri atau sebagai TKI ataupun TKW diberbagai negara sangat membutuhkan paspor dalam bepergian. Dengan banyaknya warga Ponorogo yang bekerja di Luar Negeri, maka pelayanan publik khususnya pelayanan paspor menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat.

Mengacu pada era sekarang dimana terjadi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) peran kantor imigrasi menjadi sangat vital. Perdagangan bebas tanpa hambatan yang terjadi sekarang membuat semua aspek dalam bernegara termasuk ekonomi dan politik juga harus berkembang. Perkembangan tersebut juga harus disempurnakan oleh birokrasi yang baik pula dimana birokrasi menjadi ujung tombak suksesnya pembangunan dan sebagai langkah besar dalam menuju MEA itu sendiri. Melihat kasus ini, Kantor Imigrasi juga wajib memperbaiki layanan yang diberikan serta membuat pengguna jasa layanan khususnya pembuatan paspor bisa puas dan mudah dalam kepengurusan urusan imigrasinya. Kemudahan itu tadi juga otomatis mempermudah akses pengguna jasa dalam bepergian ke mana saja dan itu wajib ada sekarang karena faktor MEA. Kemudahan birokrasi utamanya dalam kantor imigrasi membuat warga Indonesia mudah mengurus paspor dan mampu bersaing dengan warga asing sehingga tujuan dari kegiatan tersebut mampu membuat Indonesia menjadi negara yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis sangat tertarik membahas masalah pelayanan publik di daerah utamanya dalam pelayanan pembuatan paspor pada kantor imigrasi, maka dalam hal ini peneliti mengambil sebuah judul PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III KABUPATEN PONOROGO.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo ? dan Hambatan apa yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor ?

Di dalam penyusunan penelitian ini, ada tujuan yang ingin di capai oleh penulis yaitu : 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. 2. Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor.

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu : Bagi pembaca dengan melakukan penelitian ini akan menambah wawasan dan ketrampilan bagi pembaca dalam menerapkan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan, dan utamanya bisa dijadikan bahan acuan dalam penulisan karya tulis dengan latar belakang yang sama kedepannya. Bagi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo Untuk memberikan informasi kepada Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dalam memaksimalkan pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan paspor yang tepat dan sesuai dengan kondisi yang ada, utamanya mengenai kepuasan masyarakat.

B. KERANGKA TEORI

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik sebenarnya merujuk pada pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Lay dalam Kurniawan (2005:4) dalam ilmu politik dan administrasi negara pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas kepentingan umum.

Sejalan dengan hal tersebut, menurut Agung Kurniawan (2005:4) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsiih, (2005:5) mengatakan;

“Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Definisi ini sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatakan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Oxford (2000) dijelaskan pengertian public service sebagai “a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society”.

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakekat Pelayanan Publik antara lain :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan

saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa.

2. Unsur Pokok Pelayanan Publik

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan (Anggara; 2012) meliputi sebagai berikut :

1. Strategy, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
2. Structure, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugastugas fungsionalnya.
3. System, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan hardware dari seven S of me Kinsey.
4. Staff, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
5. Style, yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi.
6. Skill, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perl adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
7. Share value/superordinate goals, bahwa semua S yang lain akan difokuskan dalam superordinate goals. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

Sementara menurut Abdillah (2016) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Bharata (2004:11), yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini

sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisaanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Anggara: 2012: 576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan public 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 atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan serta 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 atau 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.

4. Strategi Pelayanan Publik

Siagian (2004:57) menyatakan bahwa strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Pengertian strategi lainnya seperti yang diutarakan Craig & Grant (1996:52) adalah strategi merupakan penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan. Jadi apabila disimpulkan dari beberapa definisi di atas maka strategi perusahaan adalah gabungan dari kegiatan yang direncanakan dan reaksi untuk mengantisipasi persaingan dan perkembangan yang tidak terduga.

Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi mencerminkan langkah jitu dalam mengatasi berbagai problematika atau masalah yang ada atau yang dihadapi. Strategi menjadi hal penting dalam hal mengatasi masalah apapun dan dapat menjadi solusi mengatasi masalah.

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001:78). Menurut Osborne dan plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

1. Strategi pengembangan struktur;
2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur;
3. Strategi pengembangan infrastruktur;
4. Strategi pengembangan budaya atau kultur;
5. Strategi pengembangan kewirausahaan.

Dari aspek strategi pelayanan publik diatas, ada lagi contoh strategi pelayanan publik yang lain, antara lain :

1. Strategi Kualitas Layanan

Strategi kualitas jasa atau layanan harus mencakup empat hal berikut :

- a. Atribut Layanan Pelanggan
- b. Pendekatan untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa
- c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan
- d. Implementasi

2. Strategi Penambahan Nilai Organisasi

Intensitas persaingan berskala global menuntut pergeseran dasar dalam bisnis. Misi dasar suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai (value creation and value adding) bagi pelanggan. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian, laba bersih merupakan hasil atau akibat ketimbang tujuan. Upaya menghasilkan laba melalui penciptaan nilai bisa dilakukan dengan cara: Meningkatkan perolehan pelanggan.

- a. Mempekerjakan karyawan yang lebih baik.
- b. Memberikan kompensasi yang lebih efektif kepada para karyawan.
- c. Meningkatkan produktivitas para karyawan.
- d. Memotivasi karyawan untuk menawarkan nilai kepada para pelanggan.
- e. Membangun investasi dan struktur kepemilikan yang lebih baik.

3. Strategi untuk SDM dalam Organisasi

Strategi dasar yang berkaitan dengan unsur manusia dalam setiap organisasi meliputi :

- a. Menetapkan tujuan yang jelas.
- b. Memprakarsai dan meredefinisi budaya organisasi.
- c. Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten.
- d. Melembagakan pendidikan dan pelatihan.
- e. Mendorong perbaikan terus-menerus.

4. Strategi Bagi Sumber Daya Informasi

Dalam upaya mencapai keberhasilan, para manajer sangat menyadari pengaruh dari lingkungan perusahaan. Perusahaan dihubungkan dengan elemen-elemen dalam lingkungannya melalui arus sumber daya fisik maupun

konseptual. Perusahaan berusaha memperoleh keunggulan kompetitif dengan mengelola arus sumber daya, termasuk informasi.

Sumber daya informasi perusahaan mencakup lebih dari sekedar informasi. Sumber daya tersebut mencakup pula perangkat keras, fasilitas, perangkat lunak, data, para spesialis informasi dan para pemakai informasi. Kegiatan mengidentifikasi sumber daya informasi yang akan dibutuhkan perusahaan di masa depan, mendapatkan sumber daya tersebut, dan mengelolanya disebut perencanaan sumber daya informasi secara strategis (*strategic planning for information resources*).

5. Strategi Kepuasan Pelanggan

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan yang total bukanlah merupakan suatu hal yang mudah. Menganalisa pelanggan yang tidak puas, merancang sistem penanganan keluhan yang efektif, dan syarat-syarat jaminan (garansi) yang baik merupakan strategi yang cukup baik untuk membangun kepuasan pelanggan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu :

- a. Relationship Marketing (Rekanan Marketing);
- b. Strategi Superior Customer Services (Pelayanan Super);
- c. Strategi Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees (Pelayanan Garansi);
- d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif;
- e. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan;
- f. Quality Function Deployment (QFD) Peningkatan Fungsi Kualitas Layanan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (2000:2) dalam Suranto (2013:64) menyatakan bahwa pengertian kualitas dapat bermakna sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the customer.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Sesuai dengan implikasi pelayanan pembuatan paspor yang bertujuan menciptakan good governance, maka perlu sangat diperhatikan efektifitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan publik di kantor imigrasi. Dari kerangka berpikir ini, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan kantor imigrasi harus berjalan sebaik-baiknya dan harus dievaluasi secara menyeluruh agar kepuasan pengguna jasa bisa diraih dan dijaga. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Suranto (2013) di mana pelayanan publik khususnya pembuatan paspor harus berjalan baik dan sesuai standar pelayanan agar menciptakan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan pembuatan paspor.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian akan dilaksanakan dengan pertimbangan yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka objek penelitian ini adalah Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo yang beralamatkan di Jl. Ir. H. Juanda Ponorogo. Penelitian dilakukan kepada pihak Imigrasi Kabupaten Ponorogo serta menemui pihak yang terkait dengan masalah Imigrasi. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan yaitu dimulai dengan pengajuan judul hingga skripsi ini diselesaikan pada bulan Februari 2018 sampai bulan Juni 2018.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak.

Sumber data dalam mengumpulkan data primer, peneliti melakukan beberapa cara yaitu dengan metode survei atau observasi, wawancara dan dokumentasi. Disini peneliti melihat dari segala macam aspek pelayanan pembuatan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kabupaten Ponorogo serta para pihak yang berhubungan dengan Imigrasi untuk mendapatkan data yang relevan.

Informan yang dapat dimintai informasi dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo, Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo, Pengguna Jasa Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan turun langsung ke lapangan (field research) dan fokus pada objek yang diteliti guna untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan oleh penelitian dengan cara sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode yang diambil untuk pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu Pelayanan Publik khususnya pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo serta untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor disana.

2. Metode Wawancara (Interview)

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengadakan pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terkait dengan Imigrasi. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada pejabat berwenang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo serta pada pihak lain yang berhubungan dengan Imigrasi.

3. Metode Dokumentasi

Merupakan cara melakukan dokumentasi atau menyalin data atau segala aspek yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dokumen yang dikumpulkan oleh peneliti adalah berupa tulisan dan gambaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan khususnya pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan, menggolongkan dan menguraikan data hasil penelitian yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan dan kemudian mengambil suatu kesimpulan yang bersifat kualitatif dari jawaban responden

dengan mendasarkan pada Kualitas Pelayanan Publik khususnya Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Paspor merupakan dokumen perjalanan yang dimiliki oleh warga negara yang fungsinya sebagai dokumen identitas perjalanan seseorang dalam berpergian. Kantor Imigrasi Kelas III Ponorogo melayani pembuatan paspor bagi masyarakat sekitar Ponorogo atau dari masyarakat yang domisilinya masuk ke dalam wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas III Ponorogo.

Tanggapan masyarakat sangat positif dengan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Apalagi sebelumnya kepengurusan imigrasi hanya bisa dilakukan di Madiun. Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo juga menyatakan pelayanan sudah baik dan sesuai peraturan perundangundangan. Hal ini jadi mempermudah masyarakat Ponorogo dan sekitarnya dalam kepengurusan imigrasi. Meskipun ada tanggapan kurang bagus tentang lokasi yang kurang luas namun masyarakat tetap puas dengan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

Sesuai dengan kaidah pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo memperhatikan kepuasan pelanggan. Sesuai Motto “Memberikan pelayanan dengan tepat waktu yang berorientasi kepada kepuasan publik secara berkesinambungan”, Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo berupaya memberikan pelayanan seoptimal mungkin, utamanya dalam ketepatan waktu.

Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo, pelayanan pada oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah berjalan baik dan memuaskan. Hal tersebut juga dikemukakan oleh beberapa pengguna layanan pembuatan paspor di oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo yang menyatakan keberadaan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sangat membantu kebutuhan masyarakat atas penyediaan paspor bagi masyarakat khususnya TKI yang banyak berasal dari Kabupaten Ponorogo dan ingin bekerja di luar negeri.

Kualitas pelayanan pembuatan paspor yang ada pada oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo muncul karena adanya strategi pelayanan yang baik dari para staf pelayanan di sana. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2001), di mana strategi meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan

menggunakan lima strategi pengembangan struktur, pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, pengembangan infrastruktur, pengembangan budaya atau kultur, pengembangan kewirausahaan. Strategi yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik juga dilaksanakan dengan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dengan adanya sistem terintegrasi, pemberian pelayanan prima, cepat, tanggap, dan sarana prasarana yang memadai.

Selain itu, biaya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo juga terjangkau. Biaya pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo diantaranya sebesar Rp. 355.000,- untuk paspor 48 lembar, Rp. 155.000,- untuk paspor 24 lembar serta hanya ditambah Rp. 6.000,- untuk biaya materai dan semuanya dapat diselesaikan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah melakukan pembayaran di bank. Juga terdapat pelayanan kehilangan paspor yang kesemuanya sudah sesuai dengan peraturan undang-undang keimigrasian.

Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sangat memperhatikan aspek produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi atau melebihi harapan dari masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Suranto (2013) yang menyatakan kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mencerminkan kesesuaian produk, jasa layanan maksimal, oenyedia layanan yang professional, proses pelayanan yang cepat dan nyaman.

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah berjalan baik dan berkualitas serta memuaskan. Hal tersebut mencerminkan antusias dari para pengguna jasa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo yang baik dan puas dengan pelayanan pembuatan paspor disana.

Meskipun banyak sekali hal positif mengenai pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo, namun terdapat beberapa hambatan yang ada dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Hambatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dapat diklasifikasikan menjadi hambatan dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal).. Hambatan yang muncul dari sisi internal dalam pelayanan antara lain tempat pelayanan yang kurang luas sehingga membuat antrian menjadi berjubel di dalam ruang tunggu.

Beberapa pengguna jasa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo terutama informan yang diwawancarai oleh peneliti

mengutarakan bahwa ruangan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo kurang luas dan kurang memadai untuk mengantri. Hambatan dari sisi eksternal yang ada adalah kesadaran masyarakat dalam memahami peraturan pada Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo karena permintaan pemohon seringkali tidak sabar karena banyaknya permintaan kepengurusan paspor di sana. Hal tersebut senada dengan yang diutarakan oleh staf pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo yang mengutarakan masyarakat sering tidak sabar untuk mengantri serta ingin cepat-cepat menerima paspor yang diurus.

Segala macam hambatan diatas selalu berusaha diperbaiki oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo agar tercipta pelayanan yang maksimal serta bisa memuaskan masyarakat. Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Hutapea (2010), di mana kesadaran masyarakat menjadi kendala dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi. Kesadaran masyarakat menjadi hal penting dalam menciptakan pelayanan yang prima serta maksimal, agar cita-cita negara yang ingin menciptakan Good Governance bisa tercapai.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo diperoleh hasil yaitu Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo menerapkan strategi pelayanan yang baik dari para staf pelayanan. Strategi yang diterapkan antara lain pengembangan struktur, pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, pengembangan infrastruktur, pengembangan budaya atau kultur, pengembangan kewirausahaan.

Selain itu biaya pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah sesuai ketentuan undang-undang keimigrasian atau Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011. Tarif kepengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo tergolong terjangkau antara lain Rp. 355.000,- untuk paspor 48 halaman, Rp. 155.000,- untuk paspor 24 halaman dan ditambah biaya materai Rp. 6.000,-saja dan termasuk terjangkau menurut para pengguna jasa pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Apalagi kepengurusan paspor bisa dilakukan selama 3 (tiga) hari setelah melakukan pembayaran.

Dari pernyataan di atas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo berjalan dengan baik dan

memuaskan. Hal ini sesuai dengan apa yang diutarakan oleh Kepala di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo yang menegaskan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Selain itu, masyarakat juga merasa puas, karena menurut informan yang telah diwawancarai oleh peneliti mengutarakan kepuasan mereka atas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo yang sudah baik dan memuaskan.

Asumsi lain yang diutarakan oleh Kepala maupun staf di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo menunjukkan bahwa, pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sangat memperhatikan aspek pelayanan yang mencerminkan kesesuaian produk, jasa layanan maksimal, penyedia layanan yang profesional, proses pelayanan yang cepat dan nyaman. Dari pernyataan akan kesesuaian produk dengan undang-undang, layanan cepat dan nyaman serta maksimal, dan profesionalisme oleh para staf pelayanan mencerminkan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah baik dan memuaskan para pengguna layanan.

Kendala internal yang muncul salah satunya adalah lokasi yang menurut pengunjung kurang luas, karena pada saat pengunjung Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo penuh maka kenyamanan kantor jadi berkurang. Selain itu banyaknya pengunjung di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo membuat ruang tunggu yang tidak begitu luas membuat antrian di sana menjadi berjubel. Hambatan lain yang dialami dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo adalah kesadaran masyarakat dalam memahami peraturan pada Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Karena banyaknya permintaan pembuatan paspor membuat pemohon seringkali tidak sabar dalam menaati prosedur kepengurusan paspor di sana. Namun segala macam hambatan diatas selalu berusaha diperbaiki oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo agar tercipta pelayanan yang maksimal serta bisa memuaskan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan temuan di lapangan, maka penulis memberikan saran berupa : 1. Dari segi positif yang sudah ada hendaknya Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo selalu menjaga kualitas pelayanan publik agar kenyamanan masyarakat terus terjaga, 2. Perlu ada inovasi baru dalam pelayanan public di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo agar kemudahan bisa tercipta, 3. Dari hambatan yang ada hendaknya Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo bisa pindah atau menggunakan lokasi yang lebih luas agar kenyamanan saat

pengunjung penuh tetap terjaga, 4. Selain itu harus ada edukasi bagi pengunjung Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo agar pengunjung tetap sabar dan mau mengikuti prosedur yang sudah ada dalam peraturan perundang-undangan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fauzi Ahmad. 2016. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara (Kajian, Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Bharata, Atep Adya. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- BPS Kabupaten Ponorogo. 2014. Ponorogo Dalam Angka. Ponorogo: BPS Kabupaten Ponorogo.
- Dwiyanto, Agus. 2010. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hutapea, Huntal. 2010. Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. 2016. Persyaratan Permohonan Izin Tinggal Terbatas. Ponorogo: Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.
- Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. 2016. Persyaratan Permohonan Paspor. Ponorogo: Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Marrus. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 2007. Memangkas Birokrasi. Jakarta: PPM. Terjemahan.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyadi, Slamet. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2004. Patologi Birokrasi. Jakarta: Galia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayananana Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D. cet. 21. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D. cet. 22. Bandung: Alfabeta.

- Suranto. 2013. Kualitas Pelayanan Publik: Telaah Faktor-Faktor Determinan. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Visitama Jogjakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Total Quality Management. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Zeithaml, Valarie A. 2000. Delivering Quality Services. New York: The Free Press.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.