

PERAN PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI SAMARINDA

Aris Wahyu Setiawan¹

Abstrak

Aris Wahyu setiawan, Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Samarinda, dibawah bimbingan yang saya hormati Ibu Dr. Rita Kala Linggi, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Melati Dama, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah permasalahan yang mana masih banyaknya kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut pemerintah harus mengambil langkah kongkrit di dalam menyikapi fenomena tersebut agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan mampu memenuhi kepuasan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Samarinda dilihat dari pendekatan proses, yang meliputi : Reability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), serta Emphaty (Empati). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Samarinda masih belum sepenuhnya berkualitas dalam memberikan pelayanan. Hal ini diakibatkan karena dimensi kualitas pelayanan dari segi reliability (Kehandalan), dimana pelaksanaan paspor dan penyelesaian paspor tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini, diperparah dengan kondisi prasarana yang kurang memadai dan mengalami kerusakan sehingga menghambat proses pelayanan paspor. Namun responsiveness (Daya Tanggap), assurance (Jaminan) serta empathy (Empati) pegawai dapat dikatakan berkualitas.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Pelayanan, Paspor

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Wahyuaris069@gmail.com

Pendahuluan

Kantor Imigrasi Samarinda sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan penerbitan visa dan paspor atau surat perjalanan republik Indonesia. Namun kita masih sering melihat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kota Samarinda pada masyarakat kurang memuaskan hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Dalam menjalankan tugasnya pegawai kantor imigrasi berhubungan secara langsung dengan masyarakat, khususnya dalam urusan administrasi. Untuk itu, diperlukan kinerja yang baik untuk mengatasi permasalahan umum dalam hal pelayanan pembuatan paspor pada pelaksanaan pelayanan publik yang ada seperti pelaksanaan pelayanan terkesan sulit, persyaratan yang dibutuhkan banyak, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, dan biaya tidak menentu. Dari permasalahan umum tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Samarinda”

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Samarinda?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan tujuan penelitian sebagai pedoman maupun arahan agar penelitian tetap sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi hambatan Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini di samping manfaat bagi penulis yaitu sebagai pengalaman menulis dan berfikir ilmiah juga merupakan pengembangan ilmu pengetahuan dalam penelitian yang lebih luas di masa mendatang. Maka penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran yang jelas mengenai Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Samarinda.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam menetapkan kebijakan operasional pembangunan pelayanan di sektor pembuatan Paspor di Kota Samarinda.
3. Diharapkan dapat memberi sumbangsih bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan serta bahan penelitian bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Kerangka Dasar Teori

Peran

Menurut Soekanto (2002:242) peran dibagi menjadi 3 yaitu, peran aktif, peran partisipatif dan peran pasif. Peran aktif adalah peran yang di berikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat dan lainnya sebagainya. Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri. Sedangkan peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan dari agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok dapat berjakan dengan baik.

Kemudian menurut Fadli dalam Koziar Barbara,(2008:76) Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil.

Dari berbagai pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian peran dalam hal ini peran pemerintah dalam melaksanakan fungsi dan tujuannya dalam pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan masyarakat karena peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan apabila seseorang melaksanakan hak-hak serta kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka ia telah melakukan sebuah peranan.

Pegawai

Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian menyatakan bahwa : pegawai negeri adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan dalam

negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya menurut A.W. Widjaja (2006:113) berpendapat bahwa, “Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Berdasarkan definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif.

Tugas dan Fungsi Pegawai

Pegawai Negeri Sipil adalah pelaksana peraturan perundang-undangan, sebab itu maka seorang pegawai negeri sipil wajib berusaha agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh anggota masyarakat. Sejalan dengan itu pegawai negeri sipil berkewajiban memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Di dalam melaksanakan peraturan perundang undangan, pada umumnya kepada pegawai negeri diberikan tugas kedinasan untuk melaksanakan dengan baik. Pada pokoknya pemberian tugas kedinasan itu adalah merupakan kepercayaan dari atasan yang berwenang dengan harapan bahwa tugas itu nantinya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Kedudukan Pegawai

Berdasarkan Pasal 3 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dijelaskan pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Pelayanan

Menurut Moenir dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa, “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Kemudian dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor tahun 1993 mengemukakan bahwa, “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat”.

Pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu kegiatan dimana ada penyedia atau pemberi layanan dengan penerima layanan, dimana pemberi layanan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Dalam hal pelayanan, penulis mengacu pada pendapat Moenir dalam Pasolong, dimana pihak pemberi layanan harus dapat memenuhi kebutuhan pihak yang dilayaninya secara langsung tanpa adanya perantara agar terjadi komunikasi antara yang memberi layanan dengan yang menerima layanan.

Indikator Pelayanan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sedangkan menurut Zaithaml, Parasurman, berry dalam pasolong (2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut antara lain:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Realiability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

Kualitas Pelayanan

Kemudian menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Paradigma Pelayanan

Pelayanan adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya itu sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah.

Jenis-jenis Pelayanan

Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Pelayanan Administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan publik Juliantara, (2005:10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu dan Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Mutu Pelayanan

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:18), ada beberapa kesamaan ukuran mutu pelayanan publik yang sering dijumpai diberbagai bidang kajian, yaitu :

- a. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
- b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
- c. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi sarana dan prasarana yang memadai.
- d. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
- e. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
- f. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.
- g. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Paspor

Menurut Hadi Mulyano dan Endar Sugiarto (2002:23) menjelaskan bahwa paspor adalah sebuah dokumen resi yang dikeluarkan oleh suatu badan pemerintah yang berwenang untuk bangsanya atau untuk penduduk asing, yang berfungsi sebagai surat perjalanan yang digunakan untuk meninggalkan dan memasuki kembali negara yang bersangkutan dan memasuki serta meninggalkan negara lain yang mempunyai hubungan diplomatik dengan negara yang mengeluarkan paspor tersebut.

Macam-macam Paspor Indonesia

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

1. Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), dikeluarkan oleh Ditjen Imigrasi, Departemen Hukum dan Perundang-undangan.
2. Paspor dinas/kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri.
3. Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri.
4. Paspor haji (bersampul coklat), hanya untuk keperluan haji.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional yang penulis rumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Peran pegawai dalam pelayanan pembuatan paspor merupakan segala aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang ada dilingkup Kantor Imigrasi Kota Samarinda dalam hal pelayanan pembuatan paspor yang diajukan oleh pemohon. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, kelompok ataupun masyarakat yang memerlukan pelayanan yang didasarkan atas Reliability, Responsiveness, Assurance , dan Emphati.

Metode Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam penelitian ini yaitu memaparkan dan menggambarkan tentang Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Samarinda

Jadi dalam Artikel ini penulis berupaya memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang kondisi yang ada pada lokasi penelitian mengenai objek yang diteliti, dimana dikemukakan juga fakta yang berhubungan

dengan kondisi tersebut dan berdasarkan fakta-fakta yang ada akan diambil suatu kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda

Sebagai mana yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa dalam hal Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda, yakni dapat dilihat dari Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Samarinda yang meliputi *Reiliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) *Emphaty* (Empati). Serta faktor yang menjadi penghambat Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Samarinda.

Reliability (Kehandalan)

Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Samarinda banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efesiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai.

Dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan paspor sudah berjalan dengan baik di lihat dari segi persyaratan, segi prosedur, maupun kedisiplinan pegawai, namun dari segi waktu pengurusan atau penyelesaian paspor masih sering terjadi keterlambatan dalam arti tidak tepat waktu. Belakangan ini telah di ketahui bahwa kondisi tersebut di manfaatkan keterlibatan jasa calo pembuat paspor.

Responsiveness (Daya Tanggap)

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. *Responsiveness* 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 dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber mengenai daya tanggap yaitu cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, penanganan terhadap kerusakan dan penambahan data bila ada yang kurang. Dimana pelayanan di Kantor Imigrasi Samarinda berupaya menerapkan sistem one stop service (OSS) dalam usaha pelayanan pemohon paspor dapat menyelesaikan semua proses permohonan paspor hanya dengan datang satu kali ke kantor imigrasi.

Assurance (Jaminan)

Jaminan (Assurance), yaitu 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. Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam memberikan pelayanan.

Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda dari segi Jaminan, maka penulis dapat menggambarkan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Samarinda saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas petugas dalam melayani pembuatan paspor. Dan juga Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keterampilannya, ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan.

Empathy (Empati)

Empati (Empathy), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat, dan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari indikator empati dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Samarinda harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Faktor Penghambat

Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor, penulis juga menemukan adanya faktor yang menghambat Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda. Dari seluruh hasil wawancara mengenai faktor menghambat tersebut, dapat diketahui bahwa faktor yang menghambat terwujudnya pelayanan prima dalam pembuatan paspor adalah :

- a. Dengan meningkatnya persoalan yang dihadapi di bidang keimigrasian dan cakupan wilayah kerja yang luas, jumlah pegawai yang ada saat ini dirasakan kurang.
- b. Kendala dalam pelayanan dirasakan dengan adanya kondisi listrik yang seringkali padam, sehingga tidak mampu mendukung pelayanan publik secara optimal.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Samarinda dapat dikatakan belum sepenuhnya berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan. Ini dapat dilihat dari:

1. Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda

1.1 Reliability (kehandalan)

Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda dari segi Reliability (Kehandalan) dalam pelayanan pembuatan paspor sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat, kedisiplinan pegawai yang semakin baik, akan tetapi yang menjadi masalah adalah ketepatan waktu penyelesaian paspor yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena kendala dari sistem yang digunakan adalah Server System Online (SSO) dan juga salah satu masalahnya adalah masih banyaknya jasa calo/jasa pembuatan paspor

yang mengeluarkan biaya yang sangat ekstra, yang harus di keluarkan oleh pengguna jasa/masyarakat yang tidak sesuai dengan tarif yang telah di atur oleh peraturan pemerintahan No 45 Tahun 2014, jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

1.2 Responsiviness (daya tanggap)

Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda di lihat dari segi Daya Tanggap bisa di katakan masyarakat pada umumnya sudah baik dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dalam memberikan pelayanan, penanganan terhadap kerusakan dan penambahan data bila ada yang kurang. Dimana pelayanan di Kantor Imigrasi Samarinda berupaya menerapkan sistem one stop service (OSS) dalam usaha pelayanan pemohon paspor dapat menyelesaikan semua proses permohonan paspor. Hanya saja masih perlu di tingkatkan lagi dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Samarinda.

1.3 Assurance (jaminan)

Peran Pegawai di Kantor Imigrasi Samarinda saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas petugas dalam melayani pembuatan paspor. Dan juga Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keterampilannya, ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan.

1.4 Empathy (empati)

Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda salah satu hal penting yaitu dilihat dari Empati dan bisa di katakana bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Samarinda harus lebih meningkatkan kualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

2. Faktor Penghambat Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda.

Faktor yang menghambat Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Samarinda adalah :

- a. Dengan meningkatnya persoalan yang dihadapi di bidang keimigrasian dan cakupan wilayah kerja yang luas, jumlah pegawai yang ada saat ini dirasakan kurang.
- b. Kendala dalam pelayanan dirasakan dengan adanya kondisi listrik yang seringkali padam, sehingga tidak mampu mendukung pelayanan publik secara optimal

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran terkait Pelayanan Paspor yaitu :

1. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Samarinda, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri, mengikuti jadwal yang telah di atur, dan menghindari menggunakan jasa calo yang merugikan masyarakat serta membatasi ruang gerak jasa percaloan.
2. Kantor Imigrasi Samarinda di harapkan lebih meningkatkan pengawasan, memberikan sanksi untuk yang melanggar aturan, meningkatkan kualitas kecepatan dan keterampilan, serta melakukan lebih banyak pelatihan untuk semua pegawai.
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

- A.W. Widjaja 2006 *Pembangunan Kinerja dan Masalah Kepemimpinannya*. Rajawali. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Bahasa Indonesia 2005 *Peranan ALFABETA*, Bandung
- Barata 2003 *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia Quality Research Agency (IQRA)*. Kreasi Wacana. Tangerang, Banten.
- Biddle dalam Suhardono, 1997, *Pedoman manajemen Peran-*, Jakarta
- Fadli dalam Kozier Barbara 2008. *Konsep Derivasi dan Implikasinya*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Horoepoetri, Arimbi dan Santosa 2003, *Peranan Pembangunan* .PT. Binakarsa. Jakarta
- Juliantara, 2005 *Perencanaan Pembangunan pelayanan publik Daerah*, CV. Citra Utama

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keban *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta
- Lovelock dalam laksana 2008 *Manajemen Pelayanan Prima*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.Jakarta.
- Mangkoesobroto, Guritno. 2001. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta:BPFE
- Ulbrich, Holley H.. 2003. *Public Finance: In Theory and Practice*. Southwestern:Thompson
- Mathew B.Miles dan A. Michael Huberman 2014 *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Musanef 1984 *Jaminan Mutu Pelayanan Pegawai*. EGC
- Moenir dalam pasolong 2007 *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta
- Menurut Moenir 2001 *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia Quality Research Agency (IQRA)*. Kreasi Wacana. Tangerang, Banten.
- Moleong 2006 *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Miles dan Huberman 1992 *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UI-Press: Jakarta.
- Osborne & Plastrik 1996 *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
- Oentarto, et all. 2004 *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar.
- Pareek, 1985 *Peranan Birokrasi*. ALFABETA,Bandung
- Patton yang dikutip oleh Moleong 2000 *Metode Penelitian Sosial*. Format-format Analisis Data Universitas Airlangga Press. Surabaya
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspo
- Riyadi 2002 *Kemitraan Dan Model- Model Pemberdayaan, Gava Media, Jogjakarta*.
- Rue dan Byars (dalam Keban), 2004 *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara. Bandung
- Sugiyono 2003 *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Soekanto 2002 *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT. RajaGrafindo Persada,Jakarta.
- Supriyanto dan Sugiyanti 2001, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- Tjiptono 2006 *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar.
- Walizer 1990 *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta
- Welch dalam Laksana 2008 *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Zaithamal-Paraurman-berry dalam pasolong 2007 *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta

Dokumen-Dokumen :

Undang-undang Republik Indonesia No 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No.9 Tahun 1992 Tentang Imigrasi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang No 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan Negeri bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.