

## **PELAYANAN PUBLIK PAS LINTAS BATAS (PLB) KRAYAN INDONESIA - BA' KELALAN MALAYSIA DI KANTOR IMIGRASI KABUPATEN NUNUKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**Berly Merlansa<sup>1</sup>, Rita Kala Linggi<sup>2</sup>, Burhanudin<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

**Berly Merlansa.** *Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia – Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Di bawah bimbingan yang saya hormati Ibu Dr. Rita Kalalinggi, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. H. Burhanudin, M.Si selaku pembimbing II.*

*Tujuan penelitian ini, untuk menganalisis dan mendiskripsikan Bagaimana Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia – Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara serta untuk mengetahui Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.*

*Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data : Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisa dengan menggunakan teknik Analisis data model interkatif dari pendapat Miles dan Huberman.*

*Kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia- Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, belum maksimal memberikan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat, dalam pelaksanaannya masih ada hambatan-hambatan yang harus di hadapi oleh pihak pelaksana maupun masyarakat, seperti kurangnya informasi mengenai Pelayanan Publik dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku. Kondisi ini yang kemudian di manfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang menawarkan jasa pelayanan/calor. Pihak Imigrasi perlu meningkatkan informasi tentang Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB). Bahaya calor perlu adanya pengawasan bagi para pegawai Kantor Imigrasi agar proses pelayanan kearah yang lebih baik. Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia – Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, belum*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [berlymerlansa@gmail.com](mailto:berlymerlansa@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

*sepenuhnya memberikan nilai pelayanan yang diharapkan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut belum dikatakan baik.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB).*

### **Pendahuluan**

Warga Negara Indonesia yang ingin berpergian keluar wilayah perbatasan tentu harus memiliki surat Perjalanan, tujuannya adalah untuk melindungi hak dan kepentingan nasional Negara Republik Indonesia. Yang diperkuat dengan adanya Undang-undang No. 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian. Bahwa keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan pelaksanaan penegakan kedaulatan atas wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur. Undang-undang tentang keimigrasian pada Bab I ayat (1) bahwa keimigrasian merupakan hal ihwal lalu lintas bagi orang yang keluar atau masuk wilayah Indonesia serta pengawasan dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Oleh sebab itu, Warga Negara Indonesia yang ingin keluar wilayah perbatasan tersebut yaitu seperti Ba'Kelalan yang termasuk dalam suatu Wilayah Negara Malaysia diwajibkan untuk memiliki surat perjalanan, yang dimaksud surat perjalanan disini adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia, di dalamnya memuat tentang identitas pemegang. Dan wajib menggunakan identitas diri/surat ijin memasuki batas wilayah dari masing-masing kedua Negara tersebut, dokumen ini dikenal dengan nama Pas Lintas Batas (PLB).

Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) untuk masyarakat yang bersangkutan perlu diperhatikan dengan ketat karena banyaknya masyarakat yang memerlukan Pas Lintas Batas (PLB) dari tahun ketahun semakin meningkat dan membutuhkan pelayanan dari aparaturnya sekaligus bertindak tegas dan lebih bersifat profesional. Karena pada hakekatnya, Wajah birokrasi publik sebagai pelayan masyarakat masih jauh dari harapan. Didalam praktek penyelenggaraan pelayanan, masyarakat menempati posisi yang kurang menguntungkan. Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik menunjukkan mendesaknya suatu pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan Negara dengan masyarakat maupun pemerintah dengan masyarakat melalui perbaikan-perbaikan didalam internal birokrasi publik itu sendiri.

Pas Lintas Batas juga sangat dinantikan oleh pemerintah daerah dan masyarakat perbatasan, karena bisa meningkatkan aspek kenyamanan bagi para pelintasan dan perdangangan dilintas perbatasan negara sehingga dapat dikontrol dengan baik.

Sehubungan dengan itu, pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara tidak terlalu sulit dibandingkan pelayanan pembuatan Paspor, karena pelayanan yang diberikan hanya sekedar pengisian formulir biodata pemohon yang

diberikan oleh pihak Imigrasi melalui surat pengantar dari kelurahan dan kecamatan yang bersangkutan dan penyerahan kartu keluarga terkecuali instansi bisa melalui surat rekomendari dari pimpinan.

Berdasarkan pengamatan dalam prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) yang diberikan pihak kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara masih sering terjadi keterlambatan pelayanan dengan adanya langkah-langkah kepengurusan yang memakan waktu dua hari, yang seharusnya memerlukan waktu satu hari. Serta banyak pemohon yang ingin membuat Pas Lintas Batas (PLB) untuk tujuan ke Negara Malaysia Wilayah Ba'Kelalan dalam rangka kunjungan keluarga, usaha, dan keperluan keagamaan secara tidak langsung terhambat tujuan perjalanan tersebut, sehingga hal ini dimanfaatkan oleh orang-orang yang menawarkan jasa pelayanan yang ingin mengambil keuntungan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat. Hal ini di sebabkan oleh kurangnya informasi mengenai prosedur Pelayanan pas Lintas Batas (PLB). Kurangnya informasi mengenai pentingnya mengikuti prosedur pelayanan yang sesuai aturan yang berlaku sehingga masyarakat atau pemohon lebih mempercayai orang-orang yang menawarkan jasa pelayanan yang cepat/calo. Karena kurangnya informasi, pendidikan rendah, serta menganggap prosedur pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) itu berbelit-belit dan persyaratan permohonan Pas Lintas Batas (PLB) belum lengkap persyaratan dapat menghambat proses pelayanan, jika masyarakat atau pemohon yang mengajukan permohonan Pas Lintas Batas (PLB) membawa persyaratan yang dibutuhkan terpenuhi, dapat membantu proses pelayanan sehingga petugas Imigrasi dimudahkan dalam melaksanakan tugasnya.

Latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pelayanan Publik pas lintas batas yang dilakukan dikantor imigrasi krayan indonesia serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pembuatan Pas Lintas Batas (BLB). Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dan mengambil judul “ Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia-Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Povinsi Kalimantan Utara”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Kurniawan (2005:4) hakekat pemerintahan adalah Pelayanan kepada rakyat dan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat dengan kata lain pemerintahan adalah pelayan bagi rakyat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Tantangan birokrasi sebagai pelayan rakyat mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis seiring dengan meningkatnya tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik. Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup masyarakat, berbangsa dan

bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Menurut Moenir (2000:27) memberikan batasan pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 dalam Pasolong (2010:129) “adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

### ***Konsep Pelayanan Birokrasi Publik***

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Waworuntu, 1997:18).

Sianipar (1998:4) mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Moenir (1998:26) “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.”

Sedangkan Kottler (dalam Supranto, 2001:227)” mengatakan bahwa jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.”

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Kepman PAN Nomor 58 Tahun 2002 dalam pasolong (2010:129) mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Jenis pelayanan administratif: adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian).

2. Jenis pelayanan barang: adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit atau individu dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon
3. Jenis Pelayanan Jasa: adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbangkan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk proses pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (out-put) yang dihasilkan.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut pendapat Lenvine (2000:188) dalam Dwiyanto (2008:143), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator:

1. Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administratif dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan
3. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **Prosedur Pelayanan**

Menurut Ali (2000:325) Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan sesuatu pekerjaan. Menurut Widjaja (1995:83) Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan, misalnya orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelayanan menurut proses tertentu. Menurut Kamaruddin (1992:836-837) Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi. Dan menurut Masya (1994:74) Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja untuk melaksanakan pekerjaan dengan urutan waktu dan pola kerja yang telah ditentukan.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak di peroleh melalui prosedur kuantitatif, perhitungan statistik atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan angka. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat di balik fakta. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam.

Setelah penulis menguraikan batasan-batasan pada penelitian ini, maka perlu adanya fokus penelitian dari batasan-batasan tersebut. Adapun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) untuk masyarakat adalah sebagai berikut:
  - a. Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
  - b. Sarana/fasilitas yang mendukung operasional pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
  - c. Waktu dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)
  - d. Biaya dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
  - e. Kompetensi pemberi Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia- Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara?

### **Hasil Penelitian**

Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara merupakan rangkaian suatu kegiatan pelayanan atau melayani yang dilakukan oleh petugas atau

pegawai kantor Imigrasi Kepada masyarakat/pemohon khususnya pada daerah perbatasan yang memerlukan dokumen Negara seperti Pas Lintas Batas (PLB) yang digunakan untuk melakukan perjalanan keluar wilayah perbatasan RI, berupa Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

Mengingat pentingnya arti Pas Lintas Batas (PLB) bagi masyarakat yang akan berpergian keluar wilayah perbatasan RI, khususnya masyarakat yang tinggal di wilayah perbatasan, maka Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) tersebut hendaknya dibuat sesederhana mungkin sehingga sangat memudahkan masyarakat. Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) tersebut antara lain : Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) untuk masyarakat, kegiatan Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), sarana/fasilitas yang mendukung operasional pelayanan, waktu dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB), transparansi biaya dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Pas Lintas Batas (PLB).

#### ***Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)***

Pihak Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara telah mengeluarkan suatu peraturan yang membahas mengenai prosedur pelayanan Pas Lintas Batas (PLB). Dalam peraturan tersebut dibahas tentang langkah-langkah pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), persyaratan yang harus dipenuhi, biaya yang harus dikeluarkan, dan lamanya waktu yang diperlukan dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB). Menurut kamarudin (1992:836-837) prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi dan keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang kejelasan dan kepastian, mengenai prosedur/tata cara pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, serta jadwal penyelesaiannya pelayanan umum.

Hal yang menjadi kendala pihak Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan pelayanan adalah masih banyak masyarakat/pemohon yang belum mengetahui tentang peraturan dan persyaratan yang diberikan, karena berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti, pihak Imigrasi telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai aturan untuk masyarakat. Namun menurut narasumber yang peneliti wawancarai, bahwa semua itu terletak pada kesadaran pemohon apakah mereka mau mengikuti prosedur yang berlaku atau tidak dan itu semua kita kembalikan lagi pada masyarakat apakah mereka puas dengan semua pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian penulis, pihak Imigrasi kurang maksimal dalam memberikan pelayanan tentang pentingnya mengikuti prosedur hal ini dibuktikan karena tidak adanya ruang informasi/papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), tetapi karena pemohon juga bersikap tak peduli terhadap prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi.

### ***Sarana/Fasilitas yang Mendukung Operasional Pelayanan (PLB)***

Sarana pendukung pelayanan yaitu penggunaan Komputer, Printer, Mesin Foto Copy, dan Kamera Digital. Menurut Ziethaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dalam Dwiyanto (2008:145) menggunakan ukuran *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas- fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.

Menurut pengamatan penulis. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi sudah sesuai dengan aturan dalam memberikan pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Adanya kemudahan dalam pelayanan tersebut berdampak positif bagi kinerja petugas sehingga masyarakat menaruh kepercayaan pada petugas pelayanan, ini sesuai dalam Dwiyanto (2008:145) menggunakan ukuran *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

### ***Waktu dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)***

Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwa Pos Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara telah menerapkan pelayanan yang sesuai menurut aturan. Walaupun semuanya tidak dapat berjalan sesuai dengan harapan, namun menurut pihak yang penulis wawancarai, pelayanan yang diberikan petugas pemberi layanan sangat memuaskan, karena proses permohonan sehingga penyelesaian Pas Lintas Batas (PLB) paling lambat 1 (satu) hari masa kerja bahkan tidak sampai 1 (satu) hari dapat terselesaikan jika seluruh persyaratan telah terpenuhi dan masyarakat pemohon yang mengajukan Pas Lintas Batas (PLB) jumlahnya sedikit serta petugas yang memberikan pelayanan pun sangat ramah. Hal ini sesuai dengan keputusan Menpan No. 63 tahun 2003, kejelasan dan kepastian mengenai : jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum dan ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

### ***Biaya dalam Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)***

Berdasarkan hasil penelitian penulis, Transparansi dalam setiap pelayanan sangat diperlukan, petugas pelaksana harus bersikap terbuka kepada masyarakat dalam hal ini yang berhubungan dengan kepentingan bersama. Terutama bagi kepentingan masyarakat itu sendiri, sehingga antara petugas/pelayan masyarakat dengan masyarakat terjalin suatu hubungan yang baik satu sama lain. Telah ditetapkan berdasarkan PP No. 38 Tahun 2009 Tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak Yang berlaku pada Kementrian Hukum dan HAM, biaya buku Pas Lintas Batas untuk perseorangan sebesar (Rp. 10.000.,00), dan biaya buku Pas Lintas Batas (PLB) untuk keluarga sebesar (Rp. 15.000.,00), serta oleh Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara menetapkan biaya Pas Lintas Batas (PLB) yang harus dibayarkan adalah sebesar



(Rp. 40.000.,00). Jadi jumlah keseluruhan yang harus dibayarkan adalah sebesar (Rp. 50.000.,00) untuk Pas Lintas Batas (PLB) perorangan dan sebesar (Rp. 55.000.,00) untuk untuk Pas Lintas Batas (PLB) keluarga. Hal ini sesuai dengan keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003, keterbukaan : mengenai rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

### ***Kompetensi Pemberi Pelayanan***

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pemohon Pas Lintas Batas (PLB), sangat tergantung kepada kesungguhan dan komitmen dari aparatur itu sendiri. Sehingga berdasarkan hasil penelitian penulis, para petugas/pegawai yang memberikan pelayanan pembuatan Pas Lintas Batas pada Pos Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, mempunyai komitmen dan kesungguhan yang tinggi. Ini dapat dilihat dari berbagai kerja sesuai dengan keahliannya dan penuh dengan tanggung jawab terhadap tugas masing-masing.

Akan tetapi menurut hasil wawancara yang penulis simpulkan bahwa ada beberapa kendala dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) meskipun didukung dengan sarana yang sudah ada, namun masih terjadi keterlambatan dari pihak Imigrasi, karena pemohon yang ingin memiliki Pas Lintas Batas (PLB) pada saat yang bersamaan dan kurangnya kelengkapan persyaratan yang diserahkan kepada pihak Imigrasi oleh masyarakat/pemohon karena tidak sesuai dengan prosedur pembuatan Pas Lintas Batas (PLB).

### ***Faktor- faktor yang Mendukung dan Menghambat Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)***

#### ***Faktor Pendukung***

Dari penelitian yang dilakukan ada beberapa faktor yang dapat mendukung dalam pelayanan dalam Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara sebagai berikut:

#### **1. Kesadaran**

Kesadaran dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara belum sepenuhnya optimal, baik petugas maupun masyarakat sebagai pemohon. Terkadang mengalami kendala dalam pelayanan jika tidak mengikuti prosedur dan peraturan yang ada demi memperoleh Pas Lintas Batas (PLB). Hal ini sesuai menurut Moenir (2002:88) terdapat faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik yaitu faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang bergerak dalam pelayanan. Para pemohon Pas Lintas Batas (PLB) lebih percaya pada orang-orang yang menawarkan jasa pelayanan/calo sehingga ini dapat merugikan. Menurut hasil wawancara, penulis dapat menyimpulkan bahwa rendahnya tingkat kesadaran pemohon dalam

pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) karena pendidikan rendah serta menganggap bahwa pelayanan yang sulit dan berbelit-belit, apalagi tawaran dari para calo yang tak henti-henti menawarkan jasa pelayanan.

2. Kemampuan Petugas

Dengan adanya petugas di masing-masing loket dapat dengan siap untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan, terutama pelayanan Pas Lintas Batas (PLB). Ini juga telah menjadi tanggung jawab petugas guna menciptakan kondisi pelayanan yang menjadi harapan masyarakat. Kemampuan petugas dalam melaksanakan tugasnya masing-masing merupakan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat, sehingga seluruh proses pelayanan tidak mengalami kendala atau dapat berjalan dengan lancar. Hal ini sesuai menurut Pasolong (2010:186) faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yaitu kemampuan : suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

3. Sarana Tersedia

Untuk memudahkan proses pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), pihak Imigrasi menyediakan beberapa sarana pendukung seperti Komputer lengkap dengan Mesin Cetak, sehingga dapat menunjang proses pelayanan. Hal ini sesuai menurut Moenir (2002:88) mengatakan bahwa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik yaitu faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan menurut Ruky (2001:180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi yaitu Teknologi : peralatan kerja atau metode kerja untuk menghasilkan produk atau jasa.

*Faktor Penghambat*

Dari hasil wawancara diketahui beberapa faktor yang dapat menjadi penghambat dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) di Pos Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan yaitu :

1. Kurangnya Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)

Kurangnya penyampaian informasi dari pihak Imigrasi mengenai pentingnya mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengikuti aturan dan lebih percaya pada orang-orang yang menawarkan jasa pelayanan/calor. Hal ini sesuai menurut Pasolong (2010:186) faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yaitu Kemauan : kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

2. Persyaratan Permohonan Pas Lintas Batas (PLB) Belum Lengkap

Jika persyaratan permohonan belum lengkap, dapat mengganggu proses pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan dari pihak Imigrasi sangat sulit dan berbelit-belit, sehingga tidak ada upaya dari masyarakat untuk melengkapi persyaratan tersebut, kemudian masyarakat menerima tawaran dari orang-orang yang menawarkan jasa

pelayanan/calor. Hal ini sesuai menurut Moenir (1992:197) mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas haruslah bersikap jujur dan teras terang sehingga apabila mendapatkan hambatan yang tidak diharapkan, masyarakat mengetahui dan menerima dengan baik.

Dari hasil penelitian penulis, pihak Imigrasi belum sepenuhnya maksimal dalam memberikan pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) kepada masyarakat, karena kurangnya informasi dan pentingnya mengikuti prosedur dan aturan yang berlaku.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara telah sesuai dengan prosedur, tapi belum sepenuhnya maksimal, terutama dalam memberikan informasi (papan Informasi) kepada masyarakat atau pemohon Pas Lintas Batas (PLB).
2. Sarana/fasilitas yang mendukung operasional pelayanan Pas Lintas Batas yang telah disediakan pihak imigrasi sangat membantu dan memudahkan dalam pelayanan, akan tetapi pihak imigrasi tidak mengantisipasi jika terjadi penumpukan (lonjakan) dikemudian hari, karena ruang kantor Imigrasi sangat terbatas sehingga bisa menyebabkan penumpukan.
3. Tidak tercantumnya standar waktu dan biaya secara keseluruhan dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), sehingga masyarakat menggunakan jasa pelayanan yang di anggap cepat dan lebih jelas waktu dan biaya dalam pelayanannya. Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) sebenarnya hanya memakan waktu selama 30 menit, apabila keseluruhan persyaratan-persyaratan terpenuhi serta sesuai dengan pengajuan pemohon di setiap jenis kegiatan pelayanan. Maka pelayanan tersebut bisa berjalan dengan lancar, adapun jenis kegiatan pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) tersebut seperti permohonan Pas Lintas Batas (PLB), perpanjangan Pas Lintas Batas (PLB), dan kehilangan/kerusakan Pas Lintas Batas (PLB).
4. Faktor yang mendukung pelayanan di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara yaitu kesadaran petugas pelayanan maupun masyarakat/pemohon yang dilayani, kemampuan petugas, dan sarana tersedia sehingga memudahkan dalam proses pelayanan. Faktor penghambat kesadaran masyarakat yang kurang dalam mempersiapkan/ melengkapi seluruh persyaratan-persyaratan sepanjang pengajuan permohonan Pas Lintas Batas (PLB), serta banyaknya orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang menawarkan jasa pelayanan yang cepat (calor/perantara).

### ***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara tentang Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia – Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi

Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, maka peneliti memberikan saran-saran kepada pihak Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara untuk meningkatkan informasi (papan informasi, baliho,) tentang :

1. Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB)
2. pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) baru
3. perpanjangan Pas Lintas Batas (PLB)

serta persyaratan-persyaratan yang tertera pada papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang di butuhkan masyarakat demi terciptanya kondisi pelayanan yang tepat, cepat, dan memuaskan.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*, Jakarta: RinekaCipta. 2006
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, Yogyakarta : GadjahMada University Press. 2008
- Indiahono, Dwiyanto. *Perbandingan Administrasi Publik*, Yogyakarta: PenerbitGava Media. 2009
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan. 2005
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : penerbit Bumi Aksara. 1992 2002
- Narbuko Cholid, H. Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara. 1997
- Nawawi, H. Ismail. *Perilaku Administrasi : Kajian Paradigma, Konsep, Teori dan Penghantar Praktik*, Surabaya : ITSPress.2009
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta. 2010
- Santosa, Pandji. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung : PT. Refika Aditama. 2009
- Siagian, Sondang P. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Jakarta : Bumi Aksara. 2006
- Sinambela, LijanPoltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik : teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara. 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : CV. Alfabeta 2006
- Sukidin, Basrowi. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya : Penerbit Insan Cendikia. 2002
- Syamsi, Ibnu. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara. 2004
- Tangkilisan, Hessel Nogi. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasinda 2005