

## **Implementasi Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda**

**Valentinus Lucky H<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, Masjaya<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia (Paspor) dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia (Paspor) di kantor Imigrasi kelas I Kota Samarinda. Penelitian ini berjenis diskriptif kualitatif. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan analisis model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan dokumen perjalanan RI (Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dapat dikatakan telah cukup baik namun belum optimal. Hal tersebut dapat diketahui dari: Prosedur pelayanan pembuatan paspor yang di atur dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 telah diupayakan untuk disosialisasikan dengan baik, namun prosedur dan tahapan dirasakan masih cukup panjang dan kurang sederhana oleh warga pemohon; Petugas secara konsisten telah dapat menyelesaikan dokumen paspor sesuai dengan ketentuan yaitu maksimal empat hari; Petugas pelayanan pembuatan paspor telah menunjukkan sikap dan perilaku yang menunjang pelayanan prima; Petugas pelayanan telah memiliki kompetensi dalam pelayanan yang didasarkan oleh kompetensi pendidikan, pengalaman dan diklat; Petugas dapat melakukan kerjasama dengan baik secara horisontal dan vertikal dalam menunjang implementasi pelayanan yang prima. Adapun Faktor pendukung implementasi pelayanan adalah kekompakan pegawai dalam menghadapi situasi dan kondisi kerja; kedisiplinan Pegawai dalam bekerja cukup baik; dasar peraturan mengenai Prosedur Pelayanan Paspor dan Pelayanan Publik di Indonesia; dan Pengawasan oleh pihak terkait kepada seluruh instansi pemerintah oleh lembaga pengawas. Sedangkan faktor yang menghambat adalah kurangnya jumlah pegawai dan kondisi listrik yang seringkali padam, sehingga tidak mampu mendukung pelayanan publik secara optimal.*

***Kata Kunci : Pelayanan, Dokumen Perjalanan, Kantor Imigrasi.***

### **Pendahuluan**

Di dalam Teori demokratis dinyatakan bahwa kedaulatan ada di tangan rakyat, dimana salah satu semangat yang terkandung di dalamnya adalah pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, dengan demikian pemerintahan yang mengakui dirinya sebagai pemerintahan demokratis adalah yang menggunakan konsep demokratis dalam proses penyelenggaraan negara, memperlakukan rakyat dengan baik sesuai dengan

---

<sup>1</sup> Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

harkat martabatnya karena berlangsungnya suatu pemerintahan ditentukan oleh kehendak rakyat.

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*publik service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel. Yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah Daerah adalah bagaimana pemerintah daerah mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat (Moenir, 2004 : 168).

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat di satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moleong, 2004 : 39).

Pada era reformasi ini, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat bahkan perjuangan untuk mendapatkan layanan tidak pernah terhenti malahan telah dijadikan sebagai bagian kehidupan sehari-hari. Berbicara tentang pelayanan walaupun hal tersebut terma-suk masalah klasik, tetapi masih aktual dan faktual untuk diperbin-cangkan, karena dambaan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum terpenuhi, bahkan yang terjadi justru sering mengecewakan dan menjengkelkan. Tentunya cukup beralasan, masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, yaitu selain untuk menghindari biaya ekonomi tinggi juga dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan lembaga dalam menjalankan fungsinya. Sebagai-mana yang dikemukakan Thoha (2001:121) bahwa baiknya suatu lembaga/ dinas akan ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan.

### **Pengertian Kebijakan Publik**

Kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi atau tindakan tertentu pemerintah yang dirancang untuk mencapai suatu hasil yang diharapkan. Kebijakan publik pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu untuk melakukan kegiatan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu yang dilakukan oleh instansi yang berkewenangan dalam rangka penyeleng-garaan tugas-tugas pemerintahan Negara. (Mustopadidjaja, 1999) : 137).

Pendapat senada telah dikemukakan Kenneth Frewitt, (dalam Thoha, 1990:251), bahwa Kebijakan dapat dirumuskan sebagai suatu keputusan yang tegas yang disimpati oleh adanya perilaku yang konsisten dan pengulangan pada bagian dari keduanya bagi orang-orang yang melaksnakannya Sedangkan kebijaksanaan pemerintah dapat diartikan

setiap keputusan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah atau negara atas nama instansi yang dipimpinnya (Presiden, Menteri, Gubernur, Sekjen dan seterusnya) dalam rangka melaksanakan fungsi umum pemerintah atau pembangunan, guna mengatasi permasalahan tertentu atau mencapai tujuan tertentu atau dalam rangka melaksanakan produk-produk keputusan atau peraturan perundang-undang yang telah ditentukan dan lazimnya dituangkan dalam bentuk aturan perundang-undangan atau dalam bentuk keputusan formal.

Untuk keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan, semestinya tidak saja kebijakan dirumuskan dengan baik akan tetapi juga memerlukan cara dan teknik tertentu serta dukungan, baik dari pihak perumus maupun para pelaksana kebijakan. Praktek administrasi negara di dunia ketiga terkait dalam masalah-masalah perumusan dan penentuan kebijakan, para perumus sekaligus juga sebagai pelaksana kebijakan. Konsekuensinya para pejabat administrasi tidak hanya harus membuat keputusan yang lebih banyak, tetapi juga memecahkan masalah yang harus mereka atasi atau diharapkan dapat mereka atasi yang dalam prakteknya mereka juga banyak mengalami kesulitan, bahkan kadang-kadang begitu sulit (Nigro dan Nigro dalam Tjokromidjojo, 1994:81).

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Subarsono, 2005). Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh birokrasi publik tersebut dapat berupa pelayanan barang, jasa dan administrasi atau perijinan (SK MenPan Nomor 63 tahun 2003).

Secara terperinci Laing, 2003 (dalam Purwanto, 2005) menyebutkan ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayan publik : Pertama, dalam kegiatan pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik (keadilan sosial) yang lebih besar dibandingkan dengan upaya untuk mewujudkan memperoleh keuntungan ekonomi; Kedua, pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan (*customer*) semata.

Dengan melihat karakteristik pelayanan publik sebagaimana diuraikan di atas, maka pelayanan publik pada dasarnya mempunyai spektrum yang sangat luas, mulai dari jenis pelayanan publik yang tujuan politiknya sangat dominan sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan keadilan sosial pada masyarakat, sampai dengan pelayanan publik yang kurang dominan dimana manfaat pelayanan publik lebih banyak dirasakan langsung oleh individu yang menikmati layanan.

Argumentasi yang menyatakan bahwa pengguna layanan, dalam hal ini masyarakat tidak bisa dilihat semata - mata sebagai *customer*, tentu saja

sangat berpengaruh terhadap upaya pemerintah/negara dalam peningkatan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan publik oleh negara negara maju selama ini dilakukan dengan mengadopsi pendekatan yang dipakai oleh sektor swasta. Salah satu pendekatan itu adalah pelayanan yang berfokus pada pelanggan (*a fokus on customer services*).

Pandangan ini kemudian diadopsi oleh para penganut pendekatan *New Public Management* yang mengembangkan gagasan tentang warga negara sebagai *customer* seperti halnya di sektor swasta dengan jargon sebagaimana diungkapkan Gore (1993) adalah "*providing customer services equal to the best in busines*" (V. Denhard dan B. Denhard, 2003) berkembang model Manajemen Publik Baru (*New Public Management*) Pada dasawarsa 1990-an telah membawa inspirasi baru bagi perkembangan manajemen publik di berbagai negara.

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor bisnis. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas, netralitas dan akuntabilitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin meningkat. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Sehingga upaya peningkatan kualitas, netralitas dan akuntabilitas pelayanan, terlebih dahulu harus dipahami beberapa teori dan konsep tentang manajemen pelayanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:56), manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas – aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan – tujuan pelayanan. Berdasarkan literatur yang ada teori dan konsep tentang manajemen pelayanan dapat dibedakan menjadi dua perspektif, yakni dari perspektif *providers'* atau dari prosesnya dan yang mengkaji dari perspektif *customers'* atau outputnya.

Selanjutnya menurut Alberecht dan Brandford (1990:30) untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas maka setiap organisasi pelayanan harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Dengan lain kata harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara tiga faktor dalam pengelolaan *moment of truth*, yaitu ; (a) konteks pelayanan; (b) Referensi yang dimiliki konsumen; dan, (c) Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan. Kesesuaian antara tiga faktor tersebut dapat dilihat dalam model sebagaimana gambar di bawah ini :

Berdasarkan model tersebut di atas, terlihat jelas bahwa opini – opini para penerima layanan harus diperhatikan secara serius oleh pemberi layanan (Parfrey et al, 1992; dan Winkler, 1987). Gap antara tiga faktor tersebut

mengakibatkan pelayanan menjadi tidak berkualitas atau tidak sesuai dengan harapan penerima layanan.

### **Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik**

*Sherwood* dalam Supriyono (2000:7) menyatakan : profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan public masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sector yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Hal senada yang disampaikan oleh David Osborne dan Ted Gaebler, yaitu mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka David Osborne dan Ted Gaebler menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu :

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah – daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.

6. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

### **Metode Penelitian**

Fokus Penelitian yang ditetapkan adalah : Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor, Ketepatan waktu dalam pembuatan Paspor, Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, Kompetensi petugas dalam pelayanan, Kerjasama dalam pelaksanaan pelayanan, dan Sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan. Sumber data diambil dari informan dan key informan dan didukung dengan data sekunder. Sebagai Informan adalah pemohon yang membuat Paspor dan petugas pelaksana, sedangkan sebagai key informan adalah Kepala Imigrasi Kota Samarinda. Analisis data yang digunakan adalah Model Interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

### **Pembahasan**

#### ***Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor***

Pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen perjalanan RI (paspor) didasarkan pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Dalam Permen tersebut dijelaskan prosedur yang perlu ditempuh oleh pemohon untuk memperoleh dokumen tersebut.

Secara implementatif, prosedur tersebut perlu untuk diketahui secara terbuka atau transparan kepada pemohon (warga negara/warga masyarakat) agar mengerti apa saja persyaratan dan besaran biaya dalam mengurusnya di Kantor Imigrasi.

Sebagai upaya dalam mensosialisasikan prosedur tersebut, di lokasi penelitian telah dilakukan melalui pembuatan bagan prosedur berupa leaflet yang ditempatkan pada ruang tunggu pelayanan. Hal ini agar supaya pemohon dapat secara mudah mengakses informasi mengenai prosedur tersebut. Sementara itu juga di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda juga ditempatkan petugas sebagai customer service untuk menjelaskan kepada pemohon jika masih belum mengerti sepenuhnya mengenai informasi tersebut.

Namun demikian dari hasil penelitian terungkap bahwa kebijakan mengenai prosedur dan persyaratan mendapat penilaian yang berbeda dari masyarakat. Oleh karenanya nampaknya pemerintah perlu mengupayakan agar kebijakan mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan paspor dapat lebih sederhana dengan memperhatikan asas manfaat.

Dalam seminar dan lokakarya bertajuk "kompetensi pengadilan pidana dalam mengadili kebijakan publik (8 Desember 2013 di Unpad Bandung), Bagir Manan menjelaskan : "sebuah kebijakan yang dikeluarkan oleh pejabat publik sebaiknya memperhatikan berbagai aspek, tidak hanya

berkaitan dengan asas legalitasnya saja tetapi juga asas keadilan dan manfaat. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, sebuah kebijakan yang akan dikeluarkan tidak perlu dianggap kaku sehingga dipermasalahkan di kemudian hari”

Demikian jika mengingat enam besar pemikiran besar (*six great ideas*) menurut Denhardt (Keban, 2008:168) bahwa substansi dari sebuah kebijakan publik atau keputusan pejabat administrasi meliputi kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebebasan (*liberty*), kesamaan (*equity*) dan keadilan (*justice*)

Dengan merujuk pernyataan di atas mengenai adanya penerapan beberapa asas pada kebijakan publik belum sepenuhnya diambil oleh pemerintah dalam menetapkan prosedur dan persyaratan pembuatan paspor oleh warga negara, sehingga berakibat munculnya keberatan-keberatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan paspor ditinjau dari aspek prosedur pelayanan pembuatan paspor yang di atur dalam Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2014 kurang mencerminkan kesederhanaan, karena banyak tahapan yang harus dilalui, meski demikian karena pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu, justru pengurusan dokumen (paspor) tidak terlalu banyak diperlukan pengorbanan waktu dan tenaga.

#### ***Ketepatan Waktu dalam Pembuatan Paspor***

Sebagaimana diungkapkan dalam prosedur pembuatan paspor, bahwa paspor dapat diperoleh pemohon jika pemohon telah memenuhi persyaratan dan mengikuti beberapa tahapan paling lambat setelah 4 hari. Dari hasil penelitian mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan, para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda pada bagian pelayanan paspor telah berupaya memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya dalam bekerja melayani pembuatan paspor kepada para pemohon. Dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya keluhan dari pemohon yang menjelaskan adanya keterlambatan dalam pembuatan paspor.

Hanya saja, persoalan kurang sederhanya persyaratan dan prosedur pembuatan paspor, mengakibatkan lama proses yang harus ditempuh oleh pemohon, apalagi ditambah dengan banyaknya warga yang mengurus paspor tersebut.

Menyikapi persoalan waktu pelayanan dari implementasi pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda, Nugroho (2004:179) dalam bukunya “Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi menyatakan bahwa tidak ada model pilihan yang terbaik. Pilihan-pilihan model yang harus kita pilih secara bijaksana sesuai dengan kebutuhan dan kebijakannya sendiri. Namun ada satu hal yang paling penting, yakni implementasi kebijakan haruslah menampilkan keefektifan dari kebijakan itu sendiri. Dengan demikian, pembuatan prosedur yang telah diambil oleh pemerintah, sudah pasti tidaklah dapat memuaskan seluruh komponen terkait. Namun demikian yang penting adalah bagaimana

prosedur dan persyaratan pembuatan paspor tersebut efektif dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian dapat disimpulkan mengenai pelayanan dokumen perjalan keluar negeri (Paspor) ditinjau dari aspek Ketepatan waktu belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan para pemohon, karena tidak ada standar waktu yang ditetapkan (SOP) sehingga sulit untuk mengukur ketepatan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian paspor

### ***Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.***

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, perlu diperhatikan bagaimana cara bersikap, karena pelayanan yang prima adalah pelayanan yang memberi kepuasan, menyenangkan dan tidak menyusahkan. Yang perlu diperhatikan adalah bahwa pihak yang dilayani adalah anggota masyarakat merupakan manusia yang mempunyai perasaan. Perasaan itu berupa perasaan ingin diperhatikan, mendapatkan kepuasan dan ingin dilayani dengan baik. Oleh karenanya sikap pegawai dalam melayani masyarakat perlu mendapat penekanan karena paradigma masa lalu telah menggambarkan sikap birokrasi yang berorientasi pada dirinya sendiri, kurang melayani masyarakat dengan sepenuh hati sudah berlaku lagi pada saat ini. Perubahan paradigma dalam pelayanan publik membutuhkan kesadaran dan pemahaman oleh para aparat pelayanan dengan mengedepankan persamaan derajat dan kerjasama diantara pemerintah dan masyarakat.

Dari hasil penelitian mengenai sikap dan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan publik, dalam penelitian ini sikap petugas telah menunjukkan sifat yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima. Sikap pelayanan yang tercermin dengan perilaku yang ramah, sopan dalam menanggapi keluhan masyarakat merupakan faktor yang menunjukkan orientasi pelayanan yang memberikan ketenangan, kenyamanan oleh para pelaksana pelayanan, sehingga dapat menimbulkan positif, yaitu sikap kepercayaan kepada pemerintah. Sikap yang ditunjukkan petugas dalam pelayanan ini telah sejalan dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Kep Menpan No 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokumen perjalanan ke luar negeri (Paspor) ditinjau dari aspek sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, dapat dikatakan sangat baik dan hal tersebut dapat diketahui dari sikap yang ditampilkan ketika dalam memberikan layanan, yaitu sopan, santun dan ramah sehingga pemohon merasa puas atas layanan yang diberikan.

### ***Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan***

Data hasil penelitian pada sub fokus kompetensi aparatur dalam implementasi pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota



Samarinda dapat dinyatakan telah memiliki kompetensi yang mampu mendukung tugasnya dengan baik.

Berbicara mengenai kompetensi tidak terlepas dari kemampuan personal yang dimiliki oleh petugas. Kemampuan ini terdiri dari pemahaman terhadap aturan dan kemampuan dalam mengimplemen-tasikannya. Kemampuan aparatur pada umumnya terkait erat dengan kemampuan intelektual atau pendidikan yang dimilikinya. Sebagaimana diketahui bahwa faktor sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi dalam menjalankan aktifitasnya. Keberhasilan organisasi pemerintah maupun swasta dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapai ditentukan oleh kualitas SDM yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Menurut Hasibuan (2007 : 244), sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Hal ini merupakan suatu proses hasil yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk melakukan tugas-tugas organisasi dalam mencapai tujuan bersama, prestasi dan hasil yang optimal.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi aparatur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda telah sesuai dengan kebijakan kompetensi aparatur sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 43 Tahun 2001, tentang Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil (PNS), menjelaskan adanya kompetensi bidang (*differentiating competency*) adalah kompetensi yang diperlukan oleh setiap pejabat sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kompetensi tersebut diatas seharusnya dimiliki oleh pegawai untuk mendukung tugasnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokumen perjalanan ke luar negeri (Paspor) ditinjau dari segi kompetensi petugas dalam pelayanan. termasuk cukup memadai, baik dari kuantitas maupun kualitas. Kepentingan warga yang memerlukan layanan dokumen perjalanan (Paspor) dapat terlayani meskipun kurang efektif.

### ***Kerjasama dalam Pelayanan***

Dalam pencapaian tujuan organisasi, diperlukan adanya kerjasama diantara pegawai satu dengan yang lain, atau kerjasama antara bagian yang satu dengan yang lainnya. Kerjasama adalah jalinan kerja diantara dua pihak atau lebih baik secara internal maupun eksternal organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kerjasama berfungsi untuk mengoptimalkan keterpaduan antar pihak yang bekerjasama sehingga persamaan persepsi akan dapat menghindarkan masalah.

Kerjasama mutlak diperlukan karena prosedur kerja yang harus ditempuh dalam penyelesaian berbagai bentuk pekerjaan tidak hanya selesai dalam satu meja. Kolektifitas perlu dibentuk dan dijaga mengingat pekerjaan satu mempunyai keterkaitan dengan lainnya. Sikap acuh tak acuh dan perilaku mau bekerjasama seringkali ditampakkan oleh pegawai karena sifat

egoisme, sehingga jika sikap dan perilaku ini berkembang dalam diri pegawai akan berakibat kepada terhambatnya pencapaian tujuan organisasi yang berarti kinerja organisasi juga terganggu. Dari data hasil penelitian mengenai kerjasama dalam pelayanan pembuatan paspor dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hubungan dan komunikasi antar petugas pelayanan, dari hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan jalinan kerjasama yang cukup baik. Pegawai telah dapat mengembangkan kerjasama secara horisontal maupun vertikal, sehingga proses pelayanan pembuatan paspor tidak mengalami hambatan.

### ***Sarana dan Prasarana dalam Mendukung Pelayanan***

Implementasi pelayanan akan lebih efektifitas jika ditunjang dengan sarana dan prasarana yang tepat, baik dari segi kuantitas dan kualitasnya. Peralatan kerja merupakan faktor yang turut mendukung hasil yang optimal petugas dalam menjalankan pekerjaannya. Seperti diketahui saat ini, aktivitas pemerintahan telah didukung dengan peralatan berteknologi tinggi dan fasilitas kerja yang memudahkan dalam penyelesaian pekerjaan. Hal ini bertujuan agar lebih efisien dan efektif. Sebagai contoh pemberkasan melalui lembar kertas sudah mulai dikurangi dan penggunaan data base melalui komputerisasi merupakan solusi yang baik.

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa fasilitas untuk menunjang kerja sudah memadai dalam mendukung efektifitas kerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda namun kiranya pada waktu mendatang perlu ditambah, terutama kamera dan pemindai sidik jari karena rentan mengalami kerusakan dan makin banyak pemohon untuk dibuatkan paspor.

### ***Faktor Pendukung dan penghambat dalam Implementasi***

Dari hasil kajian implementasi pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda, telah upayakan seoptimal mungkin namun masih ada beberapa faktor yang menghambatnya.

Kenyataan ini cukup beralasan dengan adanya beberapa keterangan yang berkaitan dengan adanya faktor penghambat, yaitu kurangnya jumlah pegawai seiring dengan makin kompleksnya persoalan keimigrasian dan cakupan daerah pelayanan yang sangat luas. Serta kendala lain yaitu kondisi listrik Samarinda yang seringkali padam, sehingga peralatan yang ada tidak mampu mendukung pelayanan publik secara optimal.

Meskipun demikian hambatan dalam segi jumlah sumberdaya manusia dan persoalan listrik dalam mewujudkan implementasi pelayanan dapat diminimalkan dengan adanya faktor-faktor yang mendorong yaitu faktor kekompakan pegawai dalam bekerja; adanya dasar peraturan mengenai Prosedur dan Pelayanan Publik yang cukup jelas; dan adanya pengawasan oleh pihak terkait sehingga hambatan dalam implementasi secara minimal dapat diatasi.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan dokumen perjalanan RI (Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda secara implementatif sudah sesuai Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2014 tentang prosedur pelayanan pembuatan Paspor, meski demikian secara aplikatif layanan yang dilakukan belum sepenuhnya sesuai/memenuhi kualifikasi yang diharapkan oleh para pemohon. Terutama ditinjau dari aspek ketepatan waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen perjalanan keuar negeri (Paspor) terindikasi kurang sesuai yang diharapkan, selian memerlukan waktu relatif lama, dan juga tidak ada kepastian/kejelasan waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen/paspor, sehingga terjadi keragaman dalam penyelesaian dokumen / paspor. Kurang efektifnya pelayanan dokumen perjalanan keluar negeri (Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda, secara akumulatif atau dari sub focus penelitian ditetapkan indikasi cukup baik. Untuk mengetahui lebih jelasnya, mengenai kurang efektifnya pelayanan dokumen Paspor di lembaga tersebut, secara substantive dapat dijelaskan sebagai berikut : Ditinjau dari aspek prosedur pelayanan pembuatan paspor yang di atur dalam Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2014 kurang mencerminkan kesederhanaan, karena banyak tahapan yang harus dilalui, meski demikian karena pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu, justru pengurusan dokumen (paspor) tidak terlalu lama waktu yang diperlukan. Kemudian ditinjau dari aspek Ketepatan waktu dalam pembuatan Paspor, fakta menunjukkan bahwa pengurusan dokumen paspor belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan para pemohon, karena tidak ada standar waktu yang ditetapkan (SOP) sehingga sulit untuk mengukur ketepatan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian. Indikasi lainnya dapat ditinjau dari aspek sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Fakta menunjukkan bahwa soal sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan seslalu bersikap sopan, santun dan ramah sehingga pemohon merasa puas atas layanan yang diberikan. Aspek lain dapat ditinjau dari segi kompetensi petugas dalam pelayanan. Fakta menunjukkan bahwa kompetensi aparatur pelaksana sebagai ujung tombak memberikan layanan pada masyarakat yang memerlukan layanan paspor termasuk cukup memadai, baik kuantitas maupun kualitas. Kemudian dalam hal kerjasama antar aparatur pelaksana, justru menunjukkan indikasi cukup efektif, Misalnya kerjasama yang dilakukan petugas pada masing-masing unit kerja dalam mengha-dapi masyarakat yang memerlukan layanan terjalin kerja sama yang baik. Indikasi lain dapat dilihat dari aspek Sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Fakta menunjukkan bahwa sarana dan prasarana operasional belum semuanya sesuai kualifikasi yanag ditentukan, terutama dari kualitas, karena itu perlu di up-grade, Mengingat tuntutan masyarakat / pemohon tiap tahunnya terus meningkat, Karena itu tidak mungkin

mengandalkan sarana / fasilitas kerja yang ada. Karena kurang menunjang akselerasi pelayanan jasa paspor.

### **Saran-saran**

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis kemukakan, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut: Hendaknya prosedur dan tahapan pembuatan paspor lebih dapat disederhanakan sehingga warga pemohon dapat lebih mudah mendapatkan paspor. Karena cakupan pelayanan yang sangat luas dan jarak antar daerah yang cukup jauh, hendaknya jika memungkinkan dibuat kantor cabang atau sejenisnya di beberapa daerah layanan agar pelayanan lebih efisien. Hendaknya jumlah pegawai di Kantor Imigrasi dapat ditambah, terutama pegawai berstatus honorer untuk pekerjaan yang sifatnya penunjang. Hendaknya kapasitas mesin genset ditambah agar mampu mendukung secara optimal pelayanan pembuatan paspor ketika listrik padam.

### **Daftar Pustaka**

- Anonimus, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, *tentang Pemerintahan Daerah*, Indonesia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Kehakiman Nomor 8 Tahun 2014 tentang Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor. Jakarta.
- Hasibuan, 2001. *Manajemen Sumber Daya manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Haji Masagung. Jakarta.
- Miles dan M. Huberman, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moenir, H.AS, 2003, *Pendekatan manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- Moleong, Lexy, 2005, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Rema Posdakarya, Bandung.
- Osborne, David dan Ted Gebler, 1995, *Mewirusahaakan Birokasi Reinventing Government Mentransformasi Semangat wirausaha kedalam Sektor Publik*, PT. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung. Bandung.
- Thoha, Miftah. 1995. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Media Widya Mandala, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 1997. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1991. *Kebijaksanaan dan Administrasi Pembangunan Perkembangan Teori dan Penerapan*, LP3ES, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 1993. *Manajemen Pembangunan*, Haji Mas Agung, Jakarta.