

Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda

Wahyu Purwanto¹, DB. Paranoan², Achmad Djumlani³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan pada masyarakat beserta faktor yang mendukung dan menghambat kinerja aparatur. Penelitian ini berjenis diskriptif kualitatif, dengan lokasi penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan analisis model interaktif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan kinerja aparatur dalam pelayanan pembuatan dokumen perjalanan RI (Paspur) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda termasuk baik namun belum optimal. Kualitas hasil pembuatan paspor telah dilakukan sesuai dengan prosedur dan penuh kecermatan sehingga minim kesalahan; Ketepatan waktu penyelesaian telah sesuai dengan peraturan yaitu maksimal 4 hari kerja; Pelayanan oleh petugas dilakukan dengan sopan dan penuh keramahan Keadilan dalam pelayanan dilakukan melalui metode antrian sehingga tidak menimbulkan konflik diantara pemohon dan lebih memberi kepastian; Penyelesaian pekerjaan belum mencapai efektifitas karena jumlah pegawai dengan beban kerja belum seimbang, sehingga seringkali pemeriksanaan berkas memakan waktu lebih lama. Adapun faktor yang mendukung kinerja aparatur antara lain adanya dasar hukum yang jelas dan prosedur yang mengatur pelayanan pembuatan paspor serta komitmen dan dukungan pimpinan, sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya jumlah pegawai, ruang pemotretan yang sempit, dan sering matinya listrik di Kota Samarinda sehingga mengganggu penyelesaian pekerjaan oleh petugas.

Kata Kunci : Kualitas, Ketepatan Waktu, Kesopanan, Keadilan, Efektivitas, Paspur, Kantor Imigrasi

Pendahuluan

Salah satu kewajiban pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah yang diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik tersebut secara yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus memiliki aparatur yang profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan akan kebutuhan masyarakat.

Sejak era reformasi, paradigma pemerintah mulai berubah. Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, usaha-usaha perbaikan pelayanan publik secara lebih luas harus ditujukan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan harus lebih diutamakan terutama

¹ Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

² Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

³ Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik sehingga dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Dengan berlakunya Undang-undang No. 32 Tahun 2004, sudah selayaknya masyarakat memperoleh layanan yang lebih baik dan memuaskan, karena daerah telah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Namun dalam kenyataannya masih ada sebagian masyarakat yang belum memperoleh layanan sebagaimana yang diharapkan.

Memperhatikan permasalahan tersebut jika dikaitkan dengan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan meningkatkan pelayanan oleh aparatur kepada masyarakat dan Kepmenpan No. 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan umum, seharusnya dengan berlakunya kebijakan tersebut tidak terjadi adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Ini merupakan bentuk ketidak mampuan aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pelayan public Terlepas dari kebijakan tersebut, yang perlu dicermati terkait dengan kinerja pegawai dalam pelayanan dokumen perjalanan ke luar negeri/paspor adalah komitmen dan profesionalisme aparatur. Karena masih banyak aparatur yang kurang memahami dan menyadari eksistensinya sebagai pelayanan publik, maka tidak mengherankan ketika dalaam melaksanakan tugasnya cenderung minta dilayani.

Keadaan inilah dikuatirkan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai mengingat tidak sedikit yang memiliki pemikiran terbalik. Sebab kinerja aparatur yang dibangun selama ini lebih banyak menampilkan pencitraan daripada realitas yang dicapai. Maka dari itu tidak mengherankan jika masyarakat mulai melakukan kritik terhadap kinerja pegawai baik lewat media cetak, radio, maupun televisi.

Padahal birokrasi pemerintah sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Birokrasi merupakan sistem administrasi untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan sistem dan prosedur yang tersusun secara sistematis (teratur) dan dikoordinasikan dengan baik (Thoha, 2001 : 63).

Pengertian Kinerja

Menurut Bernardin dan Russel seperti dikutip Keban (2004) mengartikan kinerja sebagai "*The record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*". Dalam definisi ini aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh

seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Menurut Simamora (2004) kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan-persyaratan pekerjaan tertentu, yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran (*output*) yang dihasilkan baik jumlah maupun kualitasnya.

Sedarmayanti (2001) arti kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung-jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan, secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika.

Sedangkan Mangkunegara (2007) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung-jawab yang diberikan kepadanya. Veithzal Rivai (2005) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam perusahaan.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh anggota maupun perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung-jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi maupun perusahaan, hasil kerja tersebut dicapai melalui usaha dan kemampuan, keterampilan serta pengalaman yang dapat diukur dalam periode waktu tertentu.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan alat yang penting untuk mengevaluasi *value for Money* disektor publik. *Value for money* merupakan elemen utama, yaitu ekonomi, efisien dan efektifitas. Sendarmayanti (2003:68), mengatakan bahwa pengukuran kinerja yang dilakukan terus menerus dan berkesinambungan dapat memberi umpan balik yang penting, artinya bagi upaya perbaikan guna mencapai keberhasilan di masa yang akan datang.

Untuk menilai hasil pekerjaan seseorang, kelompok, maupun institusi lebih populer apabila dengan menggunakan istilah kinerja. Kinerja itu sendiri mengandung makna identik dengan istilah prestasi. Keduanya mempunyai kesamaan dalam menetapkan tolok ukur, seperti penghematan dan kesalahan dan sebagainya, tetapi hampir seluruh cara pengukurannya mempertimbangkan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu (Davis & Newstron, 2002 : 261).

Flippo (2001 : 241) menegaskan bahwa pengukuran kinerja dapat ditinjau dari dua aspek yaitu dari kualitas dan kuantitas. Dari aspek kualitas dapat diukur berdasarkan ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan keterampilan hasil kerja, sedangkan dari kuantitas kerja dapat diukur melalui jumlah keluaran yang dihasilkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pendapat senada dikemukakan oleh Simamora (2002 : 241) pengukuran kinerja dapat dilihat dari segi kuantitas dan kualitas item atau produk yang dihasilkan, serta banyaknya kesalahan atau tingkat kesukaran. Sejalan dengan pendapat tersebut Dessier (dalam Zauhar, 2004 : 171) menyatakan evaluasi tersebut dapat diukur dengan melihat kualitas atau mutu kerja yang dijalankan.

Zeithami, Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007 : 217) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, seperti seragam dan aksesoris serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Faktor – faktor yang Mendukung Kinerja

Frederick Herzberg (dalam Handoko 1984 : 259 - 260) Faktor – faktor penyebab kepuasan kerja (*job satisfactive*) mempunyai pengaruh pendorong bagi prestasi dan semangat kerja dan faktor – faktor penyebab ketidakpuasan (*job dissatisfaction*) mempunyai pengaruh negatif yang selanjutnya membedakan antara yang disebut “motivators” atau “pemuas” (*satisfiers*) “ dan faktor – faktor pemeliharaan “(kadang – kadang disebut “*hygiennic factors*”) atau “*dissatisfiers*”.

Siagian, (2003 : 118) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebuah organisasi antara lain meliputi :

1. Faktor kualitas SDM;
2. Struktur Organisasi;
3. Teknologi;
4. Pimpinan dan masyarakat;
5. Bentuk kepemimpinan.

Menurut Perry (1998 : 619-626), bahwa faktor yang mendukung kinerja pegawai, antara lain (1) *technical skill*, (2) *human skill*, (3) *conceptual skill*, (4) responsif pada nilai-nilai demokrasi, (5) pusat perhatian pada hasil, (6) kemampuan membangun jaringan kerja, dan (7) kemampuan membangun keseimbangan.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, (Moenir,1992:17).

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, didaerah, Badan Usaha Milik Negara,

BUMN, dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan diatur sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan No. 63 tahun 2003). Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, dan siap melayani masyarakat sesuai yang diharapkan, yaitu lancar aman dan nyaman.

Pola Pelayanan Masyarakat Birokrasi

Dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara dewasa ini, kehidupan masyarakat maupun kehidupan secara individual sangat dipengaruhi oleh negara. Pengaruh negara dapat dirasakan sejak seseorang dilahirkan sampai menjelang ajalnya melalui berbagai bentuk pengaturan dan kontrol yang dijalankan oleh badan-badan pemerintahan yang bertindak atas nama negara. Fenomena intervensi negara (*state intervention*) merupakan suatu perwujudan diterimanya konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) (Abdul Wahab, 1995 : 8). Oleh karena itu, fenomena intervensi negara dalam berbagai negara akan memberikan bentuk yang beragam terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh badan-badan pemerintah.

Kemudian, munculnya paradigma *interpretative dan critical theory dan paradigma theories of emergence* dari Hormon dan Meyer serta tulisan Henry tentang etika pelayanan intern dan ekstern, menekankan peran pemerintah dalam bidang pelayanan publik (Effendi, 1989 : 10).

Sedangkan Osborne dan Gaebler (1992 : xviii), mengatakan bahwa masyarakat yang beradab tidak akan berfungsi efektif manakala pemerintahnya tidak akan berfungsi efektif kerjanya, yang menjadi masalah sistemnya bukan orang yang berkerja pada pemerintah dan pemerintah menjamin persamaan hak warganya.

Pelayanan masyarakat menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan halayak masyarakat atau orang banyak dalam masyarakat. Thoha (1991 :41) menjelaskan, pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang / sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, dan birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat. Untuk itu, dalam gugus institusi birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas Pemerintah yang secara langsung memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, aparaturnegara harus memberikan pelayanan kepada negara maupun kepada masyarakat. Memberi pelayanan kepada negara dapat berarti bekerja untuk kepentingan negara, sedangkan memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah bekerja untuk kepentingan masyarakat harus memenuhi tuntutan kualitas, kuantitas maupun kecepatan pelayanan yang terus mengalami dinamika perubahan.

Metode Penelitian

Penelitian ini berjenis diskriptif kualitatif, dengan lokasi penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Data primer berasal dari wawancara dengan informan terpilih dan para pemohon paspor, dan juga dari pengamatan langsung di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder berasal dari informasi atau data yang dimiliki oleh instansi. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan analisis model interaktif.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan dokumen perjalanan RI (paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda diukur melalui fokus kinerja dan faktor yang mendukung dan menghambatnya. Setelah melalui proses pengambilan data melalui wawancara, pengamatan dan telaah data sekunder, penulis pada sub bab sebelumnya telah menyajikan hasil penelitian tersebut. Pada sub bab ini penulis akan membahas hasil penelitian tersebut sehingga dapat membuat kesimpulan guna menjawab pertanyaan pada rumusan permasalahan penelitian ini. 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.

Kinerja merupakan penampilan hasil karya pegawai/aparatur dalam melaksanakan tugasnya dalam suatu organisasi. Kinerja dapat diukur melalui kinerja individu, kelompok ataupun organisasi. Namun ada tiga hal penting dalam kinerja yaitu tujuan, ukuran, dan penilaian. Tujuan setiap unit organisasi merupakan strategi dalam meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi dari setiap personal. Ukuran merupakan definisi yang lebih konkrit dari tujuan meliputi apa, siapa dan bagaimana sesuatu ingin dicapai untuk mencapai tujuan. Penilaian adalah perbandingan antara ukuran dengan usaha dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Dalam usaha mewujudkan hal tersebut yang hendak dicapai organisasi pemerintah, sangat tergantung pada sejauhmana para pegawainya dalam mencapai kinerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Beberapa ahli telah menjelaskan indikator-indikator dalam mengukur kinerja.

Kualitas Pelayanan yang Dihasilkan

Kualitas kerja adalah mutu yang dihasilkan dari pekerjaan seseorang. Lingkungan kerja pemerintahan, sarat akan pelaksanaan birokrasi, aturan dan pedoman kerja yang telah ditetapkan, oleh karenanya tolok ukur dari kualitas kerja yang utama dalam pemerintahan adalah apakah pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja. Hal lainnya adalah kecermatan pegawai.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa paspor yang dikeluarkan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda yang berkualitas dalam arti paspor yang minim kesalahan. Sangat jarang yang mendapat komplain dari pemohon merupakan salah satu indikator dari hasil pekerjaan yang berkualitas. Selain itu hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pekerjaan dengan penuh kecermatan.

Sebagaimana diketahui bahwa setiap pekerja memiliki prosedur. Dalam birokrasi pemerintahan, prosedur digunakan sebagai acuan dalam setiap penyelesaian pekerjaan. Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda pada umumnya dapat dikatakan memahami SOP yang berlaku di lingkungan pekerjaannya, serta melaksanakannya dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pemahaman dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan SOP merupakan bentuk dari ketaatan pegawai dengan prosedur kerja, karena dengan demikian pegawai akan menjadi lebih dapat mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya.

Kecermatan dalam Pelayanan Paspor

Selanjutnya mengenai masalah kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan merupakan akan menentukan kesempurnaan hasil pekerjaan dan hal ini sangat penting untuk diperhatikan. Masih adanya aparaturnya mempunyai kebiasaan tidak mengecek kembali hasil pekerjaannya atau kerja dengan asal jadi, tentunya ini akan mempengaruhi tingkat kesempurnaan hasil pekerjaan. Tingkat pengawasan oleh pimpinan yang lebih tinggi di lokasi penelitian ini merupakan faktor yang cukup menentukan dalam hal kecermatan kerja pegawai. Kondisi ini disadari sepenuhnya oleh para petugas sehingga mereka nampaknya telah cukup hati-hati dan melakukan pengecekan ulang hasil pekerjaannya. Kesalahan sekecil apapun dalam pekerjaan dapat berakibat fatal. Kecermatan dan ketelitian sangat diperlukan untuk hasil yang optimal dalam bekerja. Misalnya dalam pengetikan atau menginput data di komputer. Kesalahan dapat merugikan orang lain atau institusi.

Ketepatan Waktu dalam Pembuatan Paspor

Berkenaan dengan waktu dalam pembuatan paspor. Menurut peraturan, paspor selesai (dapat diambil) maksimal 4 hari kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai berhasil menyelesaikan pembuatan paspor sesuai dengan target penyelesaian bahkan ada yang sehari selesai.

Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu sangat penting dalam pelayanan pembuatan paspor. Oleh karenanya pegawai perlu memahami proses penyelesaian pekerjaannya. Kebiasaan pegawai yang tidak memperhatikan waktu akan membawa karakter pegawai yang santai, kurang inovatif dan kreativitas dan cenderung kurang bertanggung jawab. Pemanfaatan waktu kerja yang seefektif mungkin akan memaksimalkan hasil kerja pegawai. Hal yang ditemui sebagai persoalan waktu ini yaitu lama prosesnya dikarenakan antrian yang cukup banyak, sehingga pemohon harus rela mengantrinya.

Secara teoritis, hasil penelitian pada kedua sub fokus kualitas hasil dan ketepatan waktu ini sejalan dengan pendapat Dharma (2000 : 36) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu. Dari segi kualitas kerja, jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan atau dicapai harus sesuai dengan target kerja dengan mempertimbangkan kecepatan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan kerja pegawai. Namun demikian perlu untuk memperhatikan kualitas kerja, yaitu mutu yang harus dihasilkan, dengan mempertimbangkan tingkat ketepatan kerja dan tingkat kelengkapan sehingga memerlukan kecermatan, kerapian dan ketelitian dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Selain itu dari ketepatan waktu, yaitu terselesainya pekerjaan dengan waktu yang tepat. Untuk mengolah waktu secara efektif dapat dengan cara menggunakan waktu untuk mengerjakan hal-hal yang benar penting, mengerjakan hal-hal yang benar-benar penting atau secara efisien.

Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Pelayanan

Pada sub fokus kesopanan dan keramahan pegawai dalam Pelayanan, berdasarkan hasil penelitian, sebagian informan pemohon mengatakan bahwa Pegawai Kantor Imigrasi bersikap sopan dan cukup ramah dalam melakukan 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 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.

Menurut Moenir (2002:197) bahwa sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan suatu keputusan tersendiri bagi yang bersangkutan. Kesopanan dalam bentuk tingkah laku tidak terbatas pada tindak tanduk saja melainkan juga tegur sapa dan tutur kata.

Keadilan Dalam Pelayanan

Pada sub fokus berikutnya adalah adanya keadilan dalam pelayanan. Pelayanan yang adil adalah pelayanan yang tidak membeda-kan. Dari hasil wawancara dari beberapa sumber baik dalam organisasi maupun anggota masyarakat sebagai pemohon dapat dikatakan bahwa pegawai telah cukup memberi rasa adil dalam mengatur pemberian layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda antara lain melalui metode antrian.

Keadilan merupakan bentuk dari sifat demokratis yang masuk dalam ranah pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan yang dilakukan dengan keadilan akan memberi kepastian kepada masyarakat dalam pelayanan.

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor

Pada sub fokus berikutnya mengenai efektivitas pelayanan. Efektivitas pelayanan dalam penelitian ini mempunyai maksud adanya keseimbangan antar jumlah petugas dengan beban kerjanya dan beban kerja dengan peralatan pendukung.

Dari hasil penelitian mengenai efektivitas kerja menunjukkan hasil kurang optimal. Hal ini dikarenakan jumlah petugas dengan beban pekerjaan tidak seimbagn. Jumlah petugas sedikit sedangkan beban pekerjaan sangat banyak, dalam artian bahwa jumlah petugas kurang mampu mencover seluruh pekerjaan. Teridentifikasi pekerjaan tersebut ada pada bagian pemberkasan. Pemotretan dan sidik jari.

Sedangkan efektivitas dari segi peralatan pemotretan dengan volumen pekerjaan dapat dikatakan efektif, namun untuk ruangan pemotretan, sebagaimana disampaikan oleh petugas nampaknya kondisi ruang pemotretan kurang luas, sehingga kurang memberikan suasana yang nyaman ketika antrian pemohon cukup banyak.

Meskipun peningkatan kinerja seharusnya mampu dilakukan oleh pegawai karena adanya faktor pendukung yaitu dasar hukum terselenggaranya pembuatan paspor dan dukungan pimpinan namun faktor seperti kurangnya tenaga (aparatur/pegawai), ruangan yang kurang luas dan sering padamnya aliran listrik di Samarinda menjadi faktor yang menghambat optimalisasi kinerja pegawai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda belum optimal.

Kurang optimalnya kinerja aparatur di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda disebabkan oleh terbatasnya aparatur yang profesional, terbatasnya kapasitas ruangan pelayanan, baik untuk pemeriksaan berkas maupun pemotretan, dan sering terjadinya pemadaman listrik serta terbatasnya sarana operasional yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Keadaan pegawai secara kualitas kurang memadai sehingga layanan pembuatan Paspor secara akumulatif belum dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan.

Faktor-faktor yang Mendukung antara lain :

- a. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, yang memberi aturan yang jelas sebagai pedoman/prosedur dalam pelayanan pembuatan paspor di seluruh Indonesia.
- b. Kepmenpan Nomor 42 tahun 2008, Tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Dari kebijakan tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- c. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003, agar layanan dapat memberikan kepuasan masyarakat perlu menentukan parameter yang dapat dijadikan sebagai standar kualitas pelayanan
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, tentang pelayanan Prima, sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan
- e. Keadaan pegawai secara kuantitas memadai sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik tanpa ada perangkapan pekerjaan karena volume pekerjaan sesuai dengan jumlah pegawai.
- f. Adanya komitmen pimpinan yang kuat untuk meningkatkan kinerja pegawai dan hal tersebut memacu bawahan untuk bekerja lebih optimal agar terciptanya hasil kerja yang optimal.

Faktor-faktor yang Menghambat antara lain :

- a. Terbatasnya kapasitas ruangan pemotretan sementara jumlah pemohon relatif banyak sehingga kurang dapat mengakses dalam jumlah yang lebih banyak,
- b. Sering terjadi pemadaman listrik di Kota Samarinda sehingga pelayanan pembuatan Paspor tidak dapat diselesaikan sesuai tepat waktu.
- c. dapat diselesaikan sesuai tepat waktu.

- d. Keadaan pegawai secara kualitas kurang memadai sehingga layanan pembuatan Paspor secara akumulatif belum dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan.
- e. Terbatasnya sarana operasional sehingga permintaan masyarakat untuk mendapatkan Paspor terhambat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut ; Kinerja pegawai dalam Pelayanan dokumen perjalanan RI (Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda secara implementatif kurang optimal, meski demikian secara aplikatif /kinerja/hasil kerja yang dicapai termasuk cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari parameter/sub fokus penelitian yang ditetapkan, yaitu dari 6 sub fokus penelitian, 4 diantaranya terindikasi baik, sedang 2 sub fokus penelitian lainnya terindikasi kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan, terutama ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan ketepatan atau efektivitas pelayanan. Kurang optimalnya kinerja pegawai dalam pelayanan dokumen perjalanan (paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda, dapat dilihat dari hasil temuan, di objek penelitian, Untuk mengetahui lebih jelasnya secara substantif dapat dijelaskan sebagai berikut : Kinerja aparatur ditinjau dari aspek kualitas hasil kerja. Fakta menunjukkan bahwa hasil kerja aparatur dalam memberikan layanan masih beragam, hal tersebut disebabkan oleh beragamnya kapasitas dan kompetensi aparaturnya sehingga merefleksikan pada kualitas hasil kerja. Kinerja pegawai ditinjau dari aspek kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, menunjukkan indikasi cukup baik. Terindikasi dari kemampuan pegawai dalam melayani para pencari paspor. Dalam kurun waktu 1 tahun mampu melayani sebanyak 1.280 orang/paspor. Kinerja pegawai ditinjau dari segi kedisiplinan, ternyata kurang efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai kasus pelanggaran yang dilakukan pegawai, bahwa dalam kurun waktu 1 tahun terdapat 40 kasus pelanggaran disiplin. Dari jumlah tersebut diantaranya yang terlambat masuk kerja sebanyak 17 kasus, meninggalkan tempat tanpa alasan yang jelas sebanyak 8 Kasus, dan pulang sebelum waktunya sebanyak 15 kasus. Kinerja pegawai ditinjau dari segi keterampilan dan keahlian mengindikasikan cukup baik Hal tersebut dapat dilihat dari kecakapan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan pada warga masyarakat yang memerlukan layanan. Kinerja ditinjau dari ditinjau dari aspek kreativitas menunjukkan indikasi cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari inisiatif dan daya tanggap pegawai dalam melayani warga yang memerlukan layanan. Kinerja pegawai ditinjau dari aspek kerjasama menunjukkan indikasi cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari hubungan antar pegawai dalam memberikan layanan pada publik.

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. Hendaknya pihak pimpinan mengecek kembali kelayakan ruangan pelayanan pembuatan paspor dengan semakin meningkatnya jumlah pemohon maka membutuhkan ruangan pelayanan yang memadai. 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

- Anonim, Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah. Lima Bintang*. Surabaya
- _____, Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan oleh Aparatur Negara Kepada Masyarakat*. Jakarta
- _____, Keputusan Menteri *Pendayagunaan Aparatur Negara* nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Abdul Wahab, Solichin, 1990, *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*, Rincka Cipta, Jakarta.
- Effendi, Sofyan, 1993. *Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru*, Yogyakarta, P3K UGM.
- Miles, Matthew B. dan A Michel Huberman. 2002 *Analisis Data Kualitatif. Cetakan I. UI – Press. Jakarta*.
- Moleong, Lexy, j. 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 1989. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada Press. Yogyakarta.
- Osborne, David dan Gaebler. 1992.. *Mewirauahakan Birokrasi, Reinventing Government, Transformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*, Penerjemah Abdul Rosyid, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1997. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.