



KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN PASPOR UNTUK CALON JAMA'AH HAJI

(Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

MOKHAMAD RIZA AMINULLOH
NIM.125030100111171



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG

2017



IDENTITAS TIM PENGUJI

1. Penguji 1

Nama: Dr. Bambang Santoso H. MS.

NIP. 19610204 198601 1 001

2. Penguji II

Dr. Alfi Haris Wanto MAP., MM

NIP. 19810601 200501 1 005

3. Penguji III

Dr. Siti Rochmah, Msi

NIP. 19570313 198601 2 002



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip oleh naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia jika skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, sereta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasaal 70).

Malang, 10 Juli 2017

Mahasiswa,



Mokhammad Riza A

NIM. 125030100111171



CURRICULUM VITAE

1. BIODATA DIRI

Nama : Mokhamad Riza Aminulloh

NIM : 125030100111171

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Angkatan : 2012

No. KTP : 3505070904940002

Jenis Kelamin : Pria

Agama : Islam

Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 09 April 1994

Alamat : Desa Kalipucung RT 01/04 – Kecamatan
Sanankulon – Kabupaten Blitar

Kode Pos : 66151

Provinsi : Jawa Timur

Kewarganegaraan : Indonesia

No. HP/ Whatsapp : 085735929494



2. RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : 2000 - 2006 MI Raudhatul Muta'alimin Kalipucung

Sekolah Menengah Pertama : 2006 - 2009 MTsN 1 Kota Blitar

Sekolah Menengah Atas : 2009 - 2012 SMAN 1 Blitar

3. RIWAYAT PENDIDIKAN INFORMAL

1. 2012 – 2016 Pondok Pesantren Mahasiswa Al – Hikam Malang

RINGKASAN

Mokhammad Riza Aminulloh, 2017. **Kualitas Pelayanan Paspor untuk Calon Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)**. Dr. Bambang Santoso H., MS., Dr. Alfi Haris Wanto, MAP., MAG.. 142 Halaman

Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia melibatkan berbagai instansi pemerintah dan lembaga dan berkaitan dengan berbagai aspek sarana dan prasarana. Perjalanan haji merupakan perjalanan antar negara yang didalamnya berlaku hukum multinasional, diantara dokumen perjalan yaitu paspor. Paspor adalah satu dokumen resensi yang dikeluarkan oleh pemerintah satu negara lewat pejabat yang berwenang yang memuat identitas pemegangnya yang berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Sesuai dengan kebijakan Pemerintah Arab Saudi bahwa mulai musim haji tahun 1430 H/2009 Masehi seluruh jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji harus menggunakan paspor biasa (ordinary passport) yang berlaku secara internasional. Penerbitan paspor untuk calon jamaah haji di Indonesia ditangani oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) melalui Kantor Imigrasi. Peningkatan kualitas fungsi pelayanan diharapkan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan haji. Kualitas pelayanan yang diharapkan adalah kemudahan, kenyamanan, kepastian, keadilan, optimalisasi, efektifitas, dan efisiensi dari calon jamaah haji.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah tentang bagaimana kualitas pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dan faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif mampu menggambarkan atau memecahkan masalah secara Melalui penelitian ini akan diperoleh output penelitian berupa analisis kualitatif mengenai kualitas pelayanan paspor untuk calon jamaah haji di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Kualitas pelaksanaan pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam penerbitan paspor bagi calon jamaah haji dapat dikatakan sudah berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan, dikarenakan telah terpenuhinya indikator kualitas pelayanan umum kepada masyarakat. Ini dapat dilihat dari lima dimensi menurut teori Parasuraman, Berry dan Zethaml yaitu: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Terdapat regulasi khusus berupa perbedaan persyaratan dan pengumpulan dokumen pengajuan serta pengambilan data secara kolektif. Sarana dan prasana pelayanan telah memenuhi kebutuhan dalam menunjang pelayanan paspor. Aparatur pelayan penerbitan paspor telah melaksanakan tugas dan kewajiban dengan maksimal. Aspek sosialiasi menjadi bagian penting agar tidak terdapat kesalahan dalam proses pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I Malang menggunakan metode sosialisasi langsung melalui proses pendidikan dan penyampaian informasi kepada calon jamaah haji.

Kantor Imigrasi Kelas I Malang diharapkan bisa mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Memaksimalkan kinerja aparatur pelayan dengan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, Lebih meningkatkan sosialisasi dan penyebaran infomasi kepada masyarakat, Meningkatkan koordinasi antar lembaga pemangku kepentingan pelayanan haji.

Kata Kunci: *Haji Indonesia. Pelayanan Paspor Haji, Kantor Imigrasi Malang.*



SUMMARY

Mokhamad Riza Aminulloh, 2017. Quality of Passport Service for Prospective Hajj Pilgrims (Study at Class I Immigration Office Malang). Dr. Bambang Santoso H., MS., Dr. Alfi Haris Wanto, MAP., MAG .. 142 Pages

Implementation of Hajj in Indonesia involves various government agencies and institutions and is associated with various aspects of facilities and infrastructure. Hajj trip is a journey between countries in which multinational law applies, among travel documents that is passport. Passport is a review document issued by the government of a single country through an authorized official which contains the applicable holder's identity to travel between countries. In accordance with the policy of the Government of Saudi Arabia that starting the Hajj season of 1430 H/ 2009 all pilgrims who will perform the pilgrimage must use an ordinary passport applicable internationally. Issuance of passports for hajj pilgrims in Indonesia is handled by the Ministry of Justice and Human Rights through the Immigration Office. Improving the quality of service functions is expected to affect the improvement of service quality of Hajj. Quality of service expected is ease, comfort, certainty, fairness, optimization, effectiveness, and efficiency of prospective pilgrims.

The formulation of the problem in this research is about how the service quality of the issuing of passports for the pilgrims of the pilgrims conducted by the First Class Immigration Office of Malang and what factors support and hinder the implementation of service quality achievement by the First Class Immigration Office in the service of issuing passports for candidates for pilgrims Hajj.

The type of research used in this research is descriptive research with qualitative approach. Descriptive research is able to describe or solve the problem Through this research will be obtained research output in the form of qualitative analysis of the quality of passport services for prospective pilgrims in the Office of Class I Immigration Malang. The quality of service implementation by the First Class Immigration Office of Malang in the issuance of passport for hajj pilgrims can be said to be qualified and meet the standard of good service quality in providing services, due to the fulfillment of indicators of quality of public services to the public. This can be seen from the five dimensions according to theories of Parasuraman, Berry and Zethaml namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. There are special regulations in the form of different requirements and collecting documents of collective submission and collecting data. Facilities and services have fulfilled the need to support the passport service. The apparatus for the passport issuance has performed its duties and obligations to the maximum. Aspects of socialization become an important part so that there is no mistake in the process of service, the Office of Class I Immigration Malang using the method of direct socialization through the process of education and information delivery to prospective pilgrims.

First Class Immigration Office of Malang is expected to maintain and always improve the quality of service to the community, Maximizing the performance of servant apparatus on the basis of their respective duties and functions, More improving socialization and dissemination of information to the community, Improving coordination among stakeholder institutions of Hajj services.

Keywords: *Indonesian Hajj. Service Passport Hajj, Malang Immigration Office.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, serta shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Calon Jamaah Haji (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Bambang Santoso h. Ms., selaku Ketua Komisi Pembimbing.
5. Bapak Dr. Alfi Haris Wanto, MAP., MMG. , selaku Anggota Komisi Pembimbing.
6. Bapak/Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.



7. Seluruh staff/ pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini.
8. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Malang dan seluruh staff yang telah memberikan kesempatan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang tuaku, Bapak Burhanuddin H. dan Ibu Siti Kholifah, yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil selama ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Pengasuh (alm) KH. A. Hasyim Muzadi, Kepala Pesantren Gus Hilman, dan seluruh dewan pengajar Pesantren Mahasiswa Al-Hikam Malang yang telah memberikan banyak motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Sahabat-sahabatku angkatan KOBONG 2012 Pesantren Mahasiswa Al-Hikam Malang yang selalu memberikan dukungan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabat-sahabatku sepanjang masa Dani, Chalifal, Dody, Faris, Hafiz, Husein, Dewi, Riska, Clara dan sahabat-sahabat SMA yang telah memberikan dukungan dan kasih sayangnya selama ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan-perbaikan selanjutnya. Akhir kata, hanya ini yang dapat penulis sampaikan, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 10 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian	15
E. Sistematika Pembahasan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. PELAYANAN PUBLIK	18
1. Pengertian Pelayanan Publik	18
2. Unsur-unsur Pelayanan Publik	23
3. Azas-azas dan prinsip Pelayanan Publik	24
4. Ruang Lingkup pelayanan publik	28
B. Kualitas Pelayanan	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	32
3. Standar dan Prinsip penyusunannya	34
4. Indikator Kualitas Pelayanan	36
5. Faktor yang mempenmgaruhi	41
6. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan	44
7. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	45
8. Faktor Penghambat Pelayanan Publik	48
C. PASPOR	49
1. Pengertian Paspor	49
2. Fungsi Paspor	50
3. Paspor bagi Jamaah Haji	51
D. Kerangka Pikir	52



BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis Penelitian	55
B. Fokus Penelitian	56
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian	58
D. Sumber Data	59
E. Pengumpulan Data	61
F. Instrumen Penelitian	62
G. Metode Analisis	63
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 67
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	67
1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Malang	67
a. Sejarah Kantor	67
b. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang	68
c. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang	69
d. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang	72
e. Visi, Misi, Motto, dan Janji Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Malang	73
f. Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Malang	73
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	74
1. Kualitas Pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam Penerbitan Paspur bagi Calon Jamaah Haji	74
a. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	77
b. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	84
c. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	96
d. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	101
e. Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	110
2. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji	112
a. Faktor Pendukung	112
b. Faktor Penghambat	114
C. Analisis Data	
1. Kualitas Pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam Penerbitan Paspur bagi Calon Jamaah Haji	116
a. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	116
b. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	119
c. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	121
d. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	124
e. Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	126
1. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji	128
a. Faktor Pendukung	128
b. Faktor Penghambat	131



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Calon Jamaah Haji Kota Malang	12
2	Data Sarana dan Prasarana	82

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Statistik Jumlah Jamaah Haji Indonesia Tahun 1888-2014	3
Gambar 2. Paspur Biasa untuk Calon Jamaah Haji	52
Gambar 3. Kerangka Konseptual	54
Gambar 4. Komponen Analisis Data Model Interaktif	65
Gambar 5. Kantor Imigrasi Kelas I Malang	68
Gambar 6. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang	69
Gambar 7. Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang	72
Gambar 8. Sarana dan Prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang	81
Gambar 9. Proses pengambilan data paspor bagi calon jamaah haji	87
Gambar 10 Finger Print	95
Gambar 11 Sosialisasi Prosedur Pelayanan Paspor	100
Gambar 12 Aparatur Pelayan	109
Gambar 13 Keramahan Petugas	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

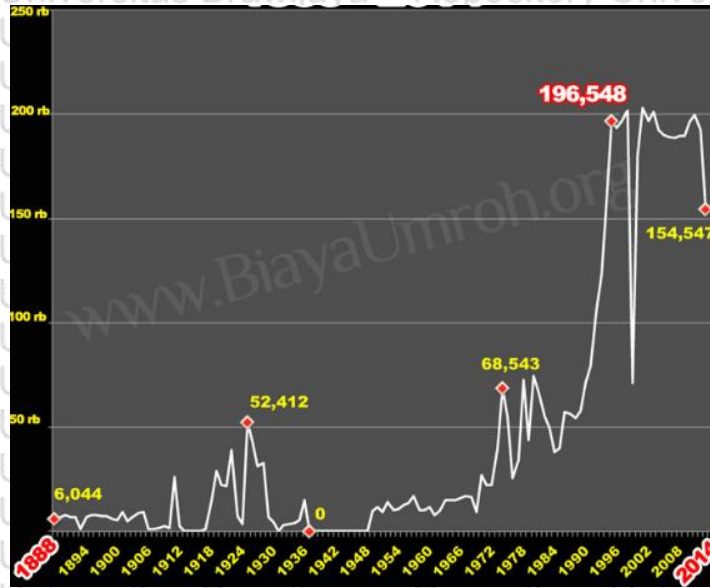
Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik sering diartikan sebagai pelayanan pada orang banyak, pelayanan sosial, pelayanan umum, dan pelayanan prima. Layanan publik memiliki ruang lingkup yang luas dan salah satu pelaksanaannya diatur dalam pasal 29 ayat 2 Undang-undang Dasar 1945, yang berbunyi, “Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya dan kepercayaan itu”.

Berdasarkan hal tersebut, maka Pemerintah Republik Indonesia membentuk sebuah instansi pemerintahan yang khusus menangani permasalahan bidang agama beserta pelayanan ibadahnya, dengan nama Departemen Agama Republik Indonesia (Depag RI) yang pada saat ini diubah nomenklturnya menjadi Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI). Adanya Kemenag RI merupakan salah satu perwujudan dari Sila ke 1 Pancasila yakni “Ketuhanan



Yang Maha Esa” dan suatu bukti bahwa Negara Indonesia bukan merupakan negara sekuler. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015, salah satu fungsi Kementerian Agama pada poin (a) adalah perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan. Dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ditangani khusus oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU). Dirjen PHU sendiri mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat *istitaah* (mampu), baik secara finansial, fisik, maupun mental, sekali seumur hidup. Di samping itu, kesempatan untuk menunaikan ibadah haji dikarenakan antrean keberangkatan yang semakin terbatas sebagai akibat dari adanya perbandingan yang tidak berimbang antara kuota jamaah haji dari Pemerintah Arab Saudi dengan jumlah permintaan keberangkatan haji oleh warga negara Indonesia juga menjadi syarat dalam menunaikan kewajiban ibadah haji. Sehubungan dengan hal tersebut, Penyelenggaraan Ibadah Haji harus didasarkan pada prinsip keadilan untuk memperoleh kesempatan yang sama bagi setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam.



Gambar 1. Statistik Jumlah Jama'ah Haji Indonesia Tahun 1888-2014
Sumber. Kemenag.go.id dan biayaumroh.org, 2016

Gambar di atas menunjukkan bahwa penduduk Indonesia yang mayoritas

memeluk agama Islam, ternyata jumlah paling banyak yang berangkat menunaikan ibadah haji adalah 196.548 jamaah haji di tahun 1995, padahal posisi jumlah penduduk saat itu lebih dari 170 juta penduduk, yang artinya hanya 0.12% saja yang dipanggil ke baitullah oleh Allah SWT. Lebih sedikit lagi di tahun 2014 ternyata hanya 154.547 orang yang berangkat haji. Tentu saja semua itu tidak lepas dari faktor adanya proyek perluasan area masjidil Haram dimana pemerintah Arab Saudi memangkas quota haji hingga 20%, dan itu berlaku untuk seluruh Negara tidak terkecuali Indonesia.

Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia merupakan tugas nasional karena jumlah jamaah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi pemerintah dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek sarana dan prasarana, antara lain bimbingan ibadah, transportasi, kesehatan, tempat tinggal sementara, dan keamanan. Di samping itu,



Penyelenggaraan Ibadah Haji ini dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Di sisi lain adanya upaya secara terus-menerus oleh pemerintah untuk melakukan peningkatan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tuntutan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Sehubungan dengan hal tersebut, Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu dikelola secara profesional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah haji dengan prinsip tanpa mencari keuntungan materi/ nirlaba. Untuk menjamin Penyelenggaraan Ibadah Haji yang adil, profesional, dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah, diperlukan adanya lembaga pengawas mandiri yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penyelenggaraan Ibadah Haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.

Upaya penyempurnaan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji secara terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji sejak mendaftar sampai kembali ke tanah air. Pembinaan haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan sosialisasi kepada masyarakat dan jamaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji.



Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab Pemerintah sebagai *stakeholder* utama. Namun, partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Untuk terlaksananya partisipasi masyarakat dengan baik, diperlukan pengaturan, pengawasan, dan pengendalian dalam rangka memberikan perlindungan kepada jamaah haji.

Pertumbuhan penduduk, kemajuan ekonomi, perkembangan teknologi, eksplorasi pemahaman keagamaan yang berkembang pesat dan munculnya “dunia tanpa batas” merupakan keniscayaan yang memacu dinamika penyelenggaraan haji untuk selalu tanggap terhadap setiap persoalan yang dihadapi dan terus melakukan inovasi serta improvisasi, hal ini menurut Nidjam (2006:1). Dinamika dan problematika penyelenggaraan haji yang timbul dari masa ke masa lebih banyak disebabkan karena adanya peraturan perundang-undangan yang berlaku dan hubungan antara dua negara yang memiliki perbedaan sosio-budaya serta perbedaan *madzhab* yang dianut oleh sebagian masyarakat dalam negara yang terlibat dalam pelaksanaan ibadah haji ini.

Kebijakan penyelenggaraan Ibadah Haji yang berlaku di Indonesia bertumpu pada Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPPU) Nomor 2 tahun 2009 dan mengalami perubahan menjadi Undang-undang nomor 34 tahun 2009. Dalam penjabaran operasionalnya,

ditidaklanjuti dengan kebijakan-kebijakan yang bersifat teknis yang ditetapkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia beserta jajarannya sebagai pelaksana teknis operasional.

Semakin lamanya masa tunggu berangkat haji untuk CJH asal Indonesia (sudah mencapai 24 tahun untuk beberapa wilayah) memberikan fenomena baru (yang sebenarnya adalah klasik) di bidang keimigrasian yaitu pidana keimigrasian. Kata-kata pidana keimigrasian memang kurang populer, terlebih pidana keimigrasian masuk kepada ranah tipiter (tindak pidana tertentu), dimana pelaku pada umumnya adalah warga negara asing/ WNA. Namun demikian, pada undang-undang no. 6 tahun 2011 tentang keimigrasian yang baru ini, aturan hukum yang ada sudah banyak untuk menjerat WNI sebagai subjectnya, mulai dari sebagai pelaku utama, turut serta/membantu, atau bahkan pada statusnya sebagai penjamin/ sponsor bagi pihak tertentu yang terkait perihal ijin keimigrasian.

Trend terbaru ada lah penggunaan dokumen perjalanan Republik Indonesia (PASPOR) oleh Calon Jemaah Haji (CJH) dengan cara yang tidak sah peruntukannya sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Modusnya adalah, memotong antrian keberangkatan haji yang seharusnya, dengan metode 'impostor' -menggunakan paspor orang lain yang namanya masuk dalam kuota/ gelombang pemberangkatan haji tahun ini/ yang mendekati, dengan modal kemiripan muka antara pemegang paspor aslinya dengan calon penggunanya.

Yang bersangkutan sengaja memanfaatkan fasilitas kemudahan yang diberikan oleh Ditjenim dalam memberikan pelayanan bagi CJH dari proses pembuatan paspor sampai proses keberangkatan melalui bandara udara setempat.



7

Khusus untuk pengurusan paspor calon jemaah haji, Ditjenim membuat pengaturan khusus yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi CJH dalam proses membuat paspornya, mulai dari sosialisasi di daerah-daerah terkait, prosedur dan persyaratan pembuatan paspor, tim khusus untuk menangani pembuatan paspor haji dengan waktu dan tempat tersendiri yang sengaja dibedakan untuk memberikan kemudahan (ruang yang dibedakan untuk pengambilan biometrik dan wawancara serta hari kerja pelayanan yang meliputi sabtu dan minggu).

Hingga sampai pada penyelesaian embarkasi dan disembarkasi, Ditjenim melalui kantor imigrasi yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia memberikan fasilitas peneraan cap keberangkatan pada paspor CJH dilakukan di asrama haji atau pemonudukan masing-masing wilayah. Fasilitas kemudahan yang diberikan ini lantas dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu (perseorangan, KBIH dan Biro Travel) yang tidak bertanggung jawab untuk mencari celah agar dapat berangkat dengan menggunakan paspor yang tidak semestinya.

Tidak tanggung-tanggung, aturan yang berpotensi dilanggar adalah UU no. 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian, dan UU no. 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Di dalam pasal 126 huruf (b) UU. No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dikatakan ; ' Setiap orang dengan sengaja: menggunakan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia orang lain atau yang sudah dicabut atau yang dinyatakan batal untuk masuk atau keluar wilayah Indonesia atau menyerahkan kepada orang lain Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang diberikan kepadanya atau milik orang lain dengan maksud digunakan secara tanpa hak dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima)



tahun dan pidana denda paling banyak Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Jelas disebutkan di atas, acaman pidana keimigrasian dapat dikenakan baik kepada pelaku, orang lain yang memberikan fasilitas atau bahkan pemilik paspor yang seharusnya menjaga kepemilikan dokumen negara tersebut ada padanya. Banyak CJH yang tidak mengetahui perihal tersebut, hal ini dikarenakan minimnya akses informasi, dan rendahnya tingkat kepedulian CJH ditambah masa tunggu keberangkatan CJH yang terhitung sangat lama, membuat setiap orang untuk 'menghalalkan' segala cara, untuk dapat berangkat menunaikan ibadah haji.

Pengaturan pelaksanaan haji di Indonesia banyak melibatkan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah lain yang bertugas sesuai fungsi dan peran masing-masing, sehingga tidak mungkin hanya ditangani oleh satu pihak saja.

Pelaksanaan haji di Indonesia ditangani oleh Kementerian Agama dengan melibatkan Kementerian dan unsur-unsur masyarakat lain, seperti Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Kesehatan, Kementerian Perhubungan, Kementerian Keuangan, Kementerian Luar Negeri, Kementerian Keamanan (POLRI dan TNI), dan Lembaga Keuangan (BANK). Karena melibatkan hubungan antar pemerintah (government to government) dan banyak pihak serta lembaga yang secara institusional mempunyai wewenang terhadap pelaksanaan haji, maka diperlukan suatu system koordinasi untuk menangani masalah haji.

Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya melibatkan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah di Indonesia saja, melainkan juga berkaitan dengan Pemerintahan Negara lain yang dalam hal ini adalah Pemerintah Arab Saudi. Permasalahan Haji di Arab Saudi ditangani oleh Kementerian Haji Arab

Saudi. Salah satu peraturan Pemerintah Arab Saudi yang harus ditaati oleh jamaah haji dari Indonesia adalah kelengkapan dokumen perjalanan. Sebagaimana dimaklumi bahwa perjalanan haji merupakan perjalanan antar negara yang didalamnya berlaku hukum multinasional, diantara dokumen perjalan yaitu paspor.

Paspor adalah satu dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah satu negara lewat pejabat yang berwenang yang memuat identitas pemegangnya yang berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara, menurut Siswosoediro, (2008:43). Paspor termasuk dokumen negara, yakni dokumen yang setiap saat dapat ditarik kembali apabila diperlukan untuk kepentingan negara. Dokumen itu bukanlah surat berharga sehingga Dokumen Perjalanan Republik Indonesia tidak dapat digunakan untuk hal yang bersifat perdata, antara lain dijadikan jaminan utang. Paspor berisi biodata pemegangnya yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan, dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual.

Sesuai dengan kebijakan Pemerintah Arab Saudi bahwa mulai musim haji tahun 1430 Hijriyah/2009 Masehi seluruh jamaah haji dan seluruh negara yang akan menunaikan ibadah haji harus menggunakan paspor biasa (*ordinary passport*) yang berlaku secara internasional. Khusus dalam hal penerbitan paspor untuk calon jamaah haji, di Indonesia ditangani oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) melalui Kantor Imigrasi.

Koordinasi sendiri menurut Moekijat koordinasi adalah penyelarasan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama, hal ini menurut Moekijat (1994:2) Koordinasi antar



instansi pemerintah ini dalam pelaksanaannya bukan tanpa masalah, sering sekali dijumpai hambatan koordinasi seperti berupa alur komunikasi yang kurang efektif antar lembaga atau adanya ketidakjelasan tugas dan wewenang antar lembaga dalam hal pengelolaan dan pelayanan pengurusan paspor bagi calon jamaah haji.

Dari sisi calon jamaah haji, permasalahan yang muncul adalah kurangnya informasi mengenai tata cara maupun tata alur pengurusan paspor biasa ke Kantor Imigrasi yang mengakibatkan banyak calon jamaah haji gagal dan harus mengulang proses pengurusan paspor dikarenakan adanya syarat atau alur yang belum dipenuhi. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Informasi Sarana Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Malang Hanifah Aryani “Dari 25 berkas itu, paling yang kurang persyaratannya hanya tiga orang. Ini sudah bagus dibanding beberapa tahun lalu. Kesadaran orang sekarang makin bagus, terutama dari sisi dokumen kependudukan,” (Sumber khazanah.republika.co.id)

Walaupun sebenarnya untuk pengurusan dan pemrosesan paspor untuk calon jamaah haji ini sama dengan paspor hijau pada umumnya, sesuai dengan yang dikatakan Hanifah Aryani, bahwa “sama dengan pembuatan paspor non-haji (umum). CJH menyerahkan dokumen berupa KTP, KK, akta kelahiran atau ijazah atau surat nikah. Selanjutnya, CJH menjalani verifikasi berkas, tahap wawancara dan pengambilan foto. Hanya saja, untuk calhaj dilayani di Aula Kantor Imigrasi dan dikoordinasi oleh Kemenag masing-masing dan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) masing-masing”. Kekurangan yang kerap ditemukan petugas dalam pemeriksaan berkas calhaj yang paling banyak adalah KTP atau akta kelahiran, seperti kesesuaian ejaan nama, tanggal lahir atau nama orang tua (sumber: khazanah.republika.co.id)



Hal lain yang sering menjadi masalah dalam proses pengurusan paspor bagi calon jamaah haji adalah masalah regulasi yakni adanya pembatasan waktu pendaftaran pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi, seperti yang dijelaskan oleh Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Malang Bustomi Wibowo “Disebut sistem pembatasan waktu karena imigrasi setiap harinya memberlakukan pengambilan nomor antrean dari pukul 07.30 hingga 10.00 wib”. Sehingga berpengaruh terhadap pelayanan paspor kepada calon jamaah haji yang jumlahnya banyak, ditambah lagi bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Malang tidak hanya melayani pengajuan passport dari Kota Malang saja melainkan juga permintaan dari daerah sekitarnya, yakni Kabupaten Malang, Kota Batu, Kota Pasuruan, Kabupaten Pasuruan, Kota Probolinggo, Kabupaten Probolinggo hingga Kabupaten Lumajang (Sumber: radarmalang.co.id).

Dari latar belakang itulah, diperlukan sebuah konsep upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal pelayanan pengurusan paspor bagi calon jamaah haji. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.Tjiptono (2004:59).

Peningkatan kualitas fungsi pelayanan diharapkan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan haji. Kualitas pelayanan yang diharapkan adalah kemudahan, kenyamanan, kepastian, keadilan, optimalisasi, efektifitas, dan

efisiensi dari para calon jamaah haji. Penjelasan di atas membuat peneliti tertarik melakukan penelitian pelayanan pra pemberangkatan jamaah ibadah haji dalam hal penerbitan paspor di tingkat mikro. Melalui kebijakan teknis yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi dalam penerbitan paspor bagi calon jamaah haji. Terkait hal tersebut, di Kota Malang dalam menangani paspor bagi calon jamaah haji dalam proses pelayanannya terdapat beberapa hambatan permasalahan, yakni adanya prosedur, tata kerja, dan komunikasi yang kurang efektif antar lembaga yang berwenang, yang dalam hal ini adalah antara Kantor Kementerian Agama Kota Malang dan Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam usaha kerjasamanya. Kementerian Agama Kota Malang pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dalam salah satu tugas dan fungsinya pada saat penyelenggaraan pra pemberangkatan ibadah haji adalah berkewajiban membantu atas kelengkapan persyaratan-persyaratan dokumen pra pemberangkatan perjalanan haji yaitu paspor.

Tabel 1. Jumlah Calon Jamaah Haji Kota Malang

Tahun	Jumlah Jamaah
2011	1189
2012	1216
2013	914
2014	986
2015	946
2016	865

Sumber: diolah dari data penulis, 2016

Dari data tabel di atas, memberikan gambaran mengenai jumlah calon jamaah haji dari kota Malang yang sangat banyak, dengan rata-rata jumlah per tahun melebihi angka 800 calon jamaah haji. Hal inilah yang kemudian memberikan permasalahan tersendiri bagi Pemerintah Kota Malang dalam kaitannya dengan urusan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan calon jamaah haji dari Kota Malang, yang salah satunya adalah dalam pengurusan penerbitan paspor. Dalam penanganan pelayanan paspor, seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Malang dan Kantor Imigrasi kelas I Malang sering terkendala dalam mengkoordinasikan permintaan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji. Kendala yang sering terjadi dalam penanganan pengurusan paspor bagi calon jamaah haji adalah banyak calon jamaah haji maupun petugas yang hendak melakukan pengajuan penerbitan paspor ditolak oleh sistem di Kantor Imigrasi. Hal ini bisa terjadi dikarenakan oleh dua sebab, yang pertama adalah calon jamaah haji yang melakukan pengajuan penerbitan paspor sebelumnya telah memiliki paspor, kedua adalah adanya persyaratan atau tata alur pengurusan penerbitan paspor yang tidak dipenuhi oleh calon jamaah haji.

Alasan yang kedua tersebut biasa terjadi karena adanya identitas yang berbeda antara satu persyaratan dengan identitas yang ada pada persyaratan yang lain. Hal ini berdampak pada sistem di Kantor Imigrasi yang secara otomatis akan menolak permohonan penerbitan paspor baru bagi calon jamaah haji karena adanya perbedaan identitas data tersebut. Masalah lain yang sering muncul adalah adanya pembatasan waktu pendaftaran penerbitan paspor baru di Kantor Imigrasi

Kelas I Malang yang tidak berbanding dengan banyaknya calon jamaah haji dari Kota Malang yang hendak melakukan pengajuan penerbitan paspor.

Oleh karenanya peneliti dalam penelitian ini akan mengambil Kota Malang sebagai lokasi penelitian, yang memiliki problematika dalam penyelenggaraan ibadah haji pada calon jamaah haji di Kota Malang seperti masalah kelengkapan dokumen perjalanan berupa paspor dikarenakan adanya calon jamaah haji yang telah memiliki paspor tetap mendaftarkan pengajuan penerbitan paspor sehingga terjadi duplikasi paspor dan kurangnya informasi yang diterima oleh calon jamaah haji dalam hal persyaratan dan tata alur pengurusan penerbitan paspor, serta terkait pembatasan waktu pendaftaran penerbitan paspor Kantor Imigrasi kelas I Malang. Hal ini menjadi koreksi dan evaluasi bagi lembaga pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, khususnya pada Kantor Imigrasi kelas I Malang. Dengan fenomena pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji di Kota Malang tersebut, peneliti dalam penelitiannya tertarik untuk mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Calon Jama’ah Haji (Studi pada Kantor Imigrasi kelas I Malang)”**.

B. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan paparan latar belakang di atas, masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang?

2. Faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar dari latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam penerbitan paspor bagi calon jamaah haji.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Publik.





2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini merupakan salah satu wahana untuk menganalisis, menambah, dan memperluas pengetahuan ilmu administrasi publik pada pelayanan publik di bidang agama.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan paspor, khususnya pada calon jamaah haji.
- c. Memberikan sumbangan informasi dan pemikiran atau bahan perbandingan bagi penelitian yang sejenis sehingga penelitian ini dapat dikembangkan dan disempurnakan pada masa yang akan datang.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan garis besar penyusunan tugas akhir yang bertujuan untuk memudahkan jalan pemikiran dalam memahami secara keseluruhan isi dari tugas akhir. Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang merupakan suatu rangkaian yang saling berhubungan antara bab satu dengan bab yang lainnya. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, menguraikan secara umum mengenai penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dalam hal ini penulis menguraikan tentang kualitas pelayanan pemerintah beserta permasalahannya dalam hal penerbitan paspor bagi calon jamaah haji demi tercipta pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji yang efektif dan efisien



BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan kajian teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Teori yang dicantumkan oleh penulis adalah teori Administrasi Publik. Kemudian konsep dan teori pelayanan publik serta konsep dan teori tentang paspor, yang selanjutnya mengenai konsep paspor bagi calon jamaah haji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, dan metode analisis data. Sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dan melaporkan hasil penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penguraian secara umum dan mendalam tentang konteks dan sasaran penelitian berupa objek dan lokasi penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pembahasan yaitu mengungkapkan, menjelaskan, menganalisa, dan membahas hasil penelitian, mengungkapkan temuan yang mengacu pada tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan menyatakan temuan penelitian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan. Saran menyatakan pendapat tentang apa yang perlu diteliti lebih lanjut untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu yang dikaji serta saran praktis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi (sianipar, 1998), sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Ahmad Ainur Rohman, 2010:25).

Moenir (2000) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah (jurnal ilmu administrasi 2, 2008:138) :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.



Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Groon Roos (1990:20) bahwa :”kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima (*preceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*extended service*). Jika layanan yang di arakan pelanggan melebihi harapannya, maka persepsi akan positif, sebaliknya jika layanan tidak sesuai dengan persepsi pelanggan maka persepsi kualitas menjadi rendah (negatif).(jurnal ilmu administrasi 2, 2008:139).

Pada prinsipnya dalam memenuhi harapan dari pelanggan untuk menuju kualitas pelayanan bagi sebuah organisasi, adalah dapat dengan mudah dilakukan asalkan memahami berbagai harapan yang diinginkan oleh pelanggan, yang menurut Stempler (1991:36) mengemukakan bahwa berbagai harapan yang diinginkan oleh pelanggan yaitu (jurnal ilmu administrasi 2 :2008:139) :

- a. *Low price*
- b. *24 hours acces*
- c. *Expertice*
- d. *Avalaible every where*
- e. *Wide assortment*
- f. *Professionalisme*
- g. *The lastest product*
- h. *Good delivery*
- i. *Good track record*



j. *Accurance*

k. *High quality*

l. *No haste*

m. *Reability*

n. *Responsivness*

o. *High tech*

p. *High touch*

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut :

Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (KajianPustaka.com_pelayanan publik).

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas –fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Ahmad Ainur Rohman,2010:3).

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik.

Atau juga disebut “pelayanan prima”.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaiknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Manajemen pelayanan publik sebagai salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi sesuatu yang terus berkembang dan penuh kritik.

Sekarang ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan keluasaan fungsi yang dimilikinya serta kebijakan publik yang diambil mempunyai dampak terhadap pengguna layanan publik dan masyarakat memposisikan pembangunan yang berorientasi ke pengguna layanan dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik (Achmad Nurmandi, 2010:29).

Dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, isu tentang standar pelayanan kemudian menjadi sangat penting. Input pelayanan penting untuk di

standarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas (Dwiyanto, 2012:36). Dwiyanto juga mengemukakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi aspek-aspek pelayanan yang bila dianalisis terkait dengan dimensi akuntabilitas, yakni adanya kendala internal yang meliputi peralatan pendukung (sarana-prasarana), kualitas SDM, dan koordinasi antar unit dalam instansi, maupun kendala eksternal yang meliputi kelengkapan dokumen, pengguna jasa yang tidak kooperatif, dan koordinasi antar instansi terkait.

2. Unsur-unsur pelayanan publik

Menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Bharata, 2004:11, yaitu :

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa- jasa (services).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh

para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

3. Asas-asas dan prinsip pelayanan publik

Menurut UU no.25 tahun 2009 pasal 4 bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum b. kepastian hukum; c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
- k. rentan;l. ketepatan waktu; dan

m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Kajian Pustaka.com (2013) mengemukakan bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam



memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan yakni Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab yakni Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana yakni Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses yakni Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yakni Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan yakni Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet,

tempat ibadah dan lain-lain.

4. Ruang lingkup pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU no. 25 tahun 2009 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi (UU no.25 tahun 2009 : pasal 1,ayat 1):

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari

kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU no.25 tahun 2009 harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya pada menurut UU no.25 tahun 2009 mengemukakan bahwa ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat di pasal 1 UU tersebut kemudian diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian kualitas pelayanan

Pelayanan publik harus selalu dituntut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dari sebuah pelayanan publik adalah inti utama dari setiap kajian dan upaya praktis penerapan manajemen pelayanan publik.

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (1997) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Indiahono (2006) adalah “*the extent to which products meet the requirement of people who use them*”. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Kualitas layanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih. Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2008) adalah suatu kondisi di mana terdapat atau terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
2. kecocokan pemakaian
3. perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. bebas dari kerusakan
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat

6. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner, Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di diharapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*) (waluyo, 2007:129).

Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau deferensiasi, Gordon (1993: 498-504) menyebutkan bahwa (waluyo, 2007 : 135) :

1. Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horisontal yang menekankan diferensiasi personal.
2. Dalam hal *option far coordination* agar dikembangkan *central adjustment* dengan *standadization of output* dan *standardization of skill*.
3. Dalam hal *information processing*, agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high information processing* yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

2. Dimensi kualitas pelayanan

Cakupan dimensional dari kualitas layanan sangat luas. Untuk menyederhanakan, dimensi tersebut, salah satunya dapat dikelompokkan dalam dua dimensi besar, yakni :

- a. Didasarkan pada mutu produk yang bersifat konkrit (*search goods*), misalnya : rumah, kendaraan bermotor, makanan pahe, rumah tipe sederhana, elektronik, jasa layanan cepat atau lambat, dan produk- produk nyata lainnya. Dalam di mensi ini perhatian dan titik tekan utama baik dari provider maupun user atau customer tentang kualitas layanan adalah berada pada pertimbangan fisik mutu produk, seperti apakah model fisiknya menarik, *fashionable* atau usang, bentuk atau *body* sepeda motor yang “sporty”, rumah dengan desain minimalis yang menawan. Ke-semuanya ditujukan pada mutu produk secara fisik. Untuk kualitas layanan dengan dimensi fisik tentu memiliki keunggulan yang mudah untuk diukur (*measureable*)

- b. Didasarkan pada hubungan antara produk dengan pemakai. Dalam dimensi ini titik tekan utama bukan pada persepsi penilaian user terhadap keunggulan

3. Standar pelayanan dan prinsip penyusunannya

Kualitas layanan dengan berbagai indikator atau parameter yang melekat, pada akhirnya harus terintegrasi pada totalitas sistem pelayanan suatu organisasi.

Kualitas layanan harus terefleksikan atau tercermin dalam setiap dokumen dan tindakan konkrit organisasi dalam rangka penyelenggaraan layanan. Integrasi dan operasionalisasi kualitas layanan dan indikator-indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan oleh organisasi, umumnya dituangkan secara resmi ke dalam standar pelayanan. Standar pelayanan berisikan panduan, pedoman, prinsip, janji dan garansi pemberian layanan yang berkualitas yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa layanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan.

Menurut Terry (1977) standar merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai

ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Menpan Nomor 20 tahun 2006. Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
3. Persyaratan pelayanan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
4. Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
5. Waktu penyelesaian pelayanan, Yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
6. Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan
7. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
8. Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat
9. Mekanisme penanganan pengaduan, Yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan

pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pelayanan secara formal disusun oleh organisasi penyelenggara layanan. Namun demikian, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas layanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak yakni provider dan user. Standar tersebut idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan. Seperti halnya yang beberapa waktu lalu digagas dan diwujudkan melalui *citizen charter* (atau kontrak layanan antara penyedia dan pengguna jasa layanan).

4. Indikator kualitas pelayanan

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Kualitas menurut Evans dan Lindsay dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu :

- a. Jika dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (*excellent*)
- b. Jika kualitas pelayanan yang dipandang dari sudut "*product based*", maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan
- c. Jika dilihat dari sudut "*user based*", akan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan tahu tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.
- d. Jika dilihat dari "*value based*", maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 10 dimensi, yaitu :

- a. *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability* ; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness* ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan / keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu

dengan segera memecahkan masalah.

d. *Competence* ; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.

e. *Access* ; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.

f. *Courtesy* ; pelayananyang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.

g. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.

h. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.

i. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu- raguan pelanggan.

j. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990 dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005: 175), mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa)

dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml ,yaitu

a. *Bukti Langsung (Tangible)*, yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.

- b. *Kehandalan (Reliability)*, yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. *Daya Tanggap (Responsiveness)*, yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. *Jaminan (Assurance)*, yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. *Kepedulian/Empati (Emphaty)*, yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto,dkk (2006) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yang sekaligus berlaku sebagai syarat, yaitu:

“Sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan

pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dalam kaitannya dengan sumberdaya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Disamping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan perlu mengenal pelanggan dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan. Di dalam sistem perbankan, cara semacam ini dikenal sebagai strategi *Know Your Customers (KYC)*.”

Menurut McKevitt (1998) mengindikasikan ada lima penentu kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat :

- a. *Reliabilitas*, Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.
- b. *Responsiveness*, pelayanan yang diberikan harus responsif, cepat, tepat pada sasaran.
- c. Penjaminan, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.
- d. Empati, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat.
- e. Wujud yang nyata, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai.

Maxwell (dalam Zauhar 2001) mengungkapkan beberapa kriteria (tolok ukur) kualitas layanan yaitu:

- a. Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
- d. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- e. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Standar kualitas layanan juga dapat diukur atau dianalisis berdasarkan ukuran yang menjadi prinsip *good governance*. Dari prespektif *good governance* ukuran kualitas layanan yang dapat dijadikan standar adalah layanan yang efektif, efisien, responsive dan non partisipan, partisipatif, transparan dan akuntabel.

5. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan

Pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Wolkins (dalam Tjiptono 2002) mengemukakan faktor-faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. faktor-faktor tersebut yaitu :



a. Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan.

Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu sistem, prosedur dan metode.

b. Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi. Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah (*top down approach*). Organisasi – organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi dan memiliki visi masa depan menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan publik. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang – orang yang menerima layanan adalah ketrampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa kesan atas baik buruknya layanan. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas

adalah pengembangan pegawai secara terus – menerus melalui pendidikan dan pelatihan.

c. Struktur Organisasi

Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola dan berisi tugas dan fungsi yang harus diikuti. Indikator struktur organisasi, adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas-tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan

d. Kemampuan Aparat

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerjasama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya
10. Sistem Layanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian



pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

11. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan masyarakat yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi.

6. **Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan**

Pada dasarnya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dibagi dalam dua pola relasi. Pertama, kualitas layanan salah satu syaratnya adalah kepuasan pelanggan; Kedua, kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Untuk pola hubungan yang pertama, tercermin misalnya dari pendapat Evans dan Lindsay (1997) yang mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pendapat yang

lain, Pasolong (2008) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan :

”kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas”.

7. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Di dalam pelayanan umum, terdapat beberapa faktor-faktor pendukung yang sangat penting yang apabila dari salah satu dari faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan akan sangat terasa kurang maksimal. Dibawah ini adalah penjelasan menurut Moenir (dalam Wijayanto, 2007: 88-119), menyatakan bahwa di dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Moenir (2010: 88) merumuskan Kesadaran sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

Dengan pengertian tersebut maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam





keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Adanya dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.



4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup maupun baik bagi dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (katasifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya mengenai keterampilan itu sendiri adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

8. Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Dari faktor-faktor pendukung layanan yang dikemukakan di atas, dapat diketahui bahwa kurangnya kondisi-kondisi yang mendukung pelayanan akan menghambat kegiatan pelayanan, baik dari sisi internal maupun eksternal organisasi. Selain itu juga menurut Sofyan Effendi terkait dengan beberapa hal antara lain:

- a. Adanya konteks monopolitik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetis dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak adanya dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas, maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
- b. Adanya tekanan dari lingkungan dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interkasinya antara lingkungan dan organisasi publik.
- c. Budaya patrimonial, dimana organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya



masyarakat setempat yang tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

C. Paspor

1. Pengertian Paspor

Paspor adalah satu dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah satu negara lewat pejabat yang berwenang yang memuat identitas pemegangnya yang berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara (Siswosoediro, 2008:43).

Paspor termasuk dokumen negara, yakni dokumen yang setiap saat dapat ditarik

kembali apabila diperlukan untuk kepentingan negara. Dokumen itu bukanlah surat berharga sehingga Dokumen Perjalanan Republik Indonesia tidak dapat digunakan untuk hal yang bersifat perdata, antara lain dijadikan jaminan utang. Paspor berisi biodata pemegangnya yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan, dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Adakalanya juga sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh pemegang paspor itu. Sebagai contoh, dahulu pemegang paspor Indonesia sempat dilarang berkunjung ke negara Israel dan Taiwan (Siswosoediro, 2008:44). Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor Republik Indonesia harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang.

2. Fungsi Paspor

Secara umum fungsi paspor adalah sebagai identitas diri dari seorang warna negara yang akan melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Selanjutnya fungsi paspor secara khusus dibedakan sesuai jenis paspor yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi. Sesuai Undang-undang nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian, menyebutkan bahwa paspor dibagi menjadi 3, yaitu:

- a. Paspor diplomatik, adalah paspor yang diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan tugas yang bersifat diplomatik.
- b. Paspor dinas, adalah paspor yang diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik.
- c. Paspor biasa, adalah paspor yang diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia yang tidak dalam rangka tugas yang bersifat diplomatik maupun penempatan atau perjalanan dinas.

3. Paspor bagi Jamaah Haji

Kebijakan paspor bagi jamaah haji Indonesia berdasar pada kebijakan Pemerintah Arab Saudi yakni mulai musim haji tahun 1431 Hijriyah/ 2009 Masehi seluruh jamaah haji dari seluruh negara yang akan menunaikan ibadah haji harus menggunakan paspor biasa (*ordinary passport*) yang berlaku secara internasional. Menindaklanjuti kebijakn dari Pemerintah Arab Saudi tersebut, Pemerintah Indonesia mengeluarkan dasar hukum pemberlakuan paspor hijau (paspor biasa) sebagai paspor dokumen resmi bagi calon jamaah haji yang akan berangkat ke Arab Saudi, seperti tertuang pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang nomor 2 tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji, serta seperti yang tertuang pada Peraturan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri

Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi Jamaah Haji.



Gambar 2. Paspor Biasa untuk Calon Jamaah Haji

Sumber: imigrasi.go.id, 2016

Paspor biasa bagi jamaah haji diterbitkan dalam 48 halaman, dimana pada halaman 48 diberi keterangan “Jamaah Haji Indonesia (*Indonesian Hajj*)” dalam bentuk cap berwarna hitam. Paspor biasa bagi jamaah haji dapat diberi sampul dengan lambang Garuda Indonesia bertuliskan “Jamaah Haji Indonesia” yang pengadaannya dilakukan oleh Kemenag RI. Di dalam paspor tersebut harus dicantumkan nama jamaah haji yang terdiri paling sedikit atas 3 (tiga) kata.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (sugiono, 2010:65).

Pelayanan paspor bagi calon jamaah haji di Kantor Imigrasi Kelas I Malang selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum. karena pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat.

Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor bagi calon jamaah haji di kantor imigrasi kelas I Malang, digunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005: 175) yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan



kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

5. Empati (*Empathy*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pelayanan Paspor

Kualitas Pelayanan

Sumber: Peneliti, 2017



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian adalah jenis penelitian deskriptif-kualitatif dengan pendekatan studi kasus dalam proses pengolahan atau penyajian data dan hasil penelitian. Peneliti sedapat mungkin berinteraksi secara langsung dengan informan, mengenal secara dekat dunia kehidupan mereka, mengamati, mengikuti alur kehidupan informan dalam bekerja secara apa adanya. Penelitian deskriptif menurut (Nazir, 2005:54) adalah:

“Suatu metode untuk meneliti kasus kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, dan suatu sistem pemikiran maupun kelas peristiwa masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena atau hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Penelitian studi kasus sendiri menurut (Azwar, 2010:8), “Studi kasus merupakan penyelidikan mendalam (*indepth study*) mengenai suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut”. Cakupan pendekatan studi kasus dapat meliputi keseluruhan siklus kehidupan atau dapat hanya meliputi segmen-segmen tertentu saja. Tujuan dari penelitian studi kasus adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.

B. Fokus Penelitian

Masalah dalam penelitian kualitatif dinamakan fokus. Ketepatan dari eksistensi suatu fokus penelitian akan sangat mempengaruhi proses pencarian data yang valid dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Hal ini disebabkan adanya korelasi antara ketepatan dan kejelasan dalam menentukan fokus penelitian pada awal penelitian, dengan keberhasilan peneliti dalam membatasi dan mengarahkan berbagai komponen penelitiannya. Penetapan fokus atau masalah dalam penelitian kualitatif bagaimanapun akhirnya sewaktu peneliti telah berada di lapangan, dengan kata lain bahwa fokus penelitian seringkali mengalami perubahan selama proses penelitian berlangsung, apalagi dalam ranah penelitian pelaksanaan fungsi koordinasi dan pelayanan publik yang sarat kepentingan sebagaimana penelitian ini.

Terdapat beberapa maksud tertentu yang peneliti hendak dicapai dalam menetapkan fokus. Pertama penetapan fokus dapat membatasi studi, sehingga dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Kedua penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusif atau memasukkan-mengeluarkan suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan (Moleong, 2004:62). Sehubungan dengan hal tersebut, maka fokus penelitian dalam tulisan ini yang telah disesuaikan dengan rumusan permasalahan yang hendak diangkat oleh peneliti yaitu:

1. Kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam penerbitan Paspor bagi calon jamaah haji,

a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.

b. Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

d. Jaminan (*Assurance*), yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

e. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji.

a. Faktor pendukung dilihat dari Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan.

b. Faktor penghambat dapat berupa; tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai, Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup, Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan menangkap fenomena riil dari *subject matter* yang akan diteliti, dalam rangka memperoleh data yang valid dan relevan. Adapun lokasi penelitian dalam tulisan ini adalah Kota Malang, dan bersitus pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang pada seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

Pemilihan lokasi dan situs penelitian tersebut didasarkan pada dua pertimbangan, yaitu:

1. Adanya fenomena permasalahan dalam pengurusan penerbitan paspor biasa untuk calon jamaah haji, yakni yang berkaitan dengan regulasi seperti adanya pembatasan waktu pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Malang sehingga tidak dapat mencakup banyaknya jumlah calon jamaah haji Kota Malang yang akan mengurus paspor dan banyaknya calon jamaah haji Kota Malang yang kurang memiliki pengetahuan mengenai tata alur pengurusan paspor biasa di Kantor Imigrasi.
2. Kota Malang yang setiap tahunnya memberangkatkan calon jamaah haji sebanyak tidak kurang dari 800 jamaah memerlukan kebijakan khusus dalam hal pengurusan Paspor bagi calon jamaah haji agar tercipta kondisi pelayanan yang efektif dan efisien.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dalam (Moelong, 2004:112), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan bahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu, pada proses pengumpulan data di lapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya dari narasumber secara tepat, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan yang akurat atau valid dalam proses analisa penelitian ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagai data yang berhubungan atau sesuai dengan topik dan fokus

mengenai pelaksanaan koordinasi dalam penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji di Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Narasumber (informan)

Narasumber/ informan dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan Kepala dan atau staf Seksi Lalulintas Keimigrasian pada Kantor Imigrasi kelas I Malang, dan masyarakat (calon jamaah ibadah haji). Observasi dilakukan di Kantor Imigrasi kelas I Malang.

2. Peristiwa Atau Aktivitas

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas, peneliti dapat melakukan *cross check* terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subyek yang diteliti.

3. Dokumen atau Arsip

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip data base surat-surat rekaman gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa. Dalam penelitian ini berupa sumber tertulis dan atau dokumentasi mengenai proses penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2016 di Kota Malang, semisal materi penyuluhan teknis penyelesaian paspor biasa untuk jamaah haji oleh Kepala dan staf Seksi Lalulintas





Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas I Malang berserta dokumentasinya dalam pelaksanaan sosialisasi penerbitan paspor untuk calon jamaah haji, data *input* paspor untuk calon jamaah haji di Kantor Imigrasi kelas I Malang yang terdapat berbagai kesalahan, dan data-data calon jamaah haji yang mendaftar penerbitan paspor secara kolektif untuk diajukan kepada Kantor Imigrasi kelas I Malang yang bermasalah sehingga ditolak oleh sistem dalam *input* penerbitan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Malang.

E. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu mengumpulkan data atau keterangan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan fokus penelitian melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang berkompeten dengan penelitian ini. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian terstruktur. Jenis wawancara terstruktur menurut (Moleong, 2004:138) adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Wawancara dilakukan dengan Kepala dan atau staf Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, dan masyarakat (calon jamaah haji).

2. Observasi, yaitu proses pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung maupun tidak langsung pada objek

penelitian dan juga pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti, dalam hal ini peneliti melakukan observasi di Kantor Imigrasi kelas I Malang.

3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berasal dari arsip-arsip yang mendukung fokus penelitian. Dataa-data ini bersumber dari bahan-bahan tertulis, dokumen-dokumen, laporan-laporan resmi, peraturan-peraturan perundang-undangan, tulisan ilmiah, atau arsip-arsip pendukung lainnya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau perangkat yang digunakan untuk menggali data, terutama dalam memperoleh data primer yang (biasa) dilakukan dengan wawancara atau observasi penelitian lapangan. Adapun instrumen penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini, adalah:

1. Peneliti merupakan instrumen terpenting dalam penelitian ini. Hal tersebut disandarkan pada kesesuaian antara pendekatan penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kebutuhan akan adanya fleksibilitas dan adaptabilitas peneliti dalam meresponden dan menganalisa setiap data yang masuk, sehingga dapat dilakukan timbal balik yang tepat sepanjang proses penelitian ini berlangsung. Hal tersebut hanya dapat dilakukan oleh peneliti secara pribadi, yakni dengan cara mendayagunakan segala potensi dan sumberdaya yang dimilikinya, baik berupa panca indera, daya pikir, maupun moralitasnya secara optimal dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*) merupakan serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak-pihak yang menjadi sumber penelitian, terutama pada saat wawancara dilakukan. Pedoman tersebut dibuat dengan maksud untuk mempermudah perumusan dan penetapan fokus penelitian terhadap munculnya berbagai fenomena lain yang berhubungan dengan topik yang diangkat pada waktu pengumpulan data.

3. Catatan Lapangan (*field Note*) dalam penelitian ini dapat berupa catatan-catatan yang digunakan saat mencatat informasi utama selama melakukan penelitian. Disamping itu, catatan lapangan ini juga memiliki peran yang cukup signifikan dalam menentukan kerangka kerja dan tahap analisis data, karena pada tahap tersebut diperlukan ketepatan data secara terstruktur dan sistematis yang hanya dapat diperoleh dengan membuat catatan lapangan secara rinci.

G. Metode Analisis

Analisis data menurut (Moleong, 2004:103) adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Dari rumusan tersebut diatas dapat kita simpulkan bahwa analisis data bermaksud pertama-tama mengorganisasikan data. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen berupa laporan, peraturan perundang-undangan, artikel, dan sebagainya. Pekerjaan

analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikannya. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

Dalam proses analisa tersebut seorang peneliti dituntut memiliki daya kreativitas, intelektualitas, serta kemampuan spekulatif yang memadai untuk dapat melakukan analisa secara objektif dan komprehensif. Hal tersebut dimaksudkan agar tercapai tujuan dari penelitian sesuai yang telah dirumuskan sebelumnya. Proses analisis data mempunyai kedudukan yang penting dalam sebuah penelitian dari segi tujuan penelitian, namun walaupun kedudukannya penting, dengan sendirinya tahap analisis data ini hanya merupakan satu bagian yang tak terpisahkan dari tahap-tahap lainnya.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan model interaktif, dimana analisis dengan model interaktif dirasakan lebih cocok digunakan dalam penelitian ini karena aktivitas dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interkatif dan terus-menerus sampai tuntas sehingga dapat diperoleh hasil pemaparan upaya peningkatan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambatnya secara utuh. Dimana menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014), menjelaskan bahwa analisis terdiri dari empat alur kegiatan, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing/ Verification*). Adapun skema analisis data model interaktif sebagai berikut:



Gambar 4. Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 33

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Merupakan kegiatan mengumpulkan data yang diperlukan dalam menentukan tujuan dari penelitian sesuai dengan jenis dan sifat data yaitu data primer dan data sekunder yang berhubungan dengan pola relasi antar pegawai.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Merujuk pada proses pemilihan, menyederhanakan, memfokuskan, dan mengabstrakkan secara umum sekumpulan informasi yang tersusun serta memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya dapat berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses pengolahan data ke dalam sejumlah kategori yang sesuai, yang akhirnya akan memudahkan dalam rangka



menuturkan, menyim-pulkan dan menginterprestasikan data. Selain itu, penyajian data juga berfungsi sebagai daftar yang bisa secara cepat menunjukkan cakupan data yang telah dikumpulkan.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing/Verification*)

Merupakan tahapan terakhir dalam analisis data interaktif, yaitu data yang telah dikumpulkan, kemudian direduksi untuk memilah-milah data yang perlu dan membuang data yang tidak perlu untuk mempertajam agar lebih terarah, kemudian dilakukan kondensasi data untuk menyederhanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Malang

a. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Kantor Imigrasi merupakan sarana bagi pemerintah khususnya dari Kementerian Hukum dan HAM untuk menyelenggarakan pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan, baik bagi Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang akan masuk atau keluar dari Negara Republik Indonesia. Untuk meratakan pelayanan dan mewujudkan adanya desentralisasi maka disetiap daerah di Indonesia. Termasuk juga berdirinya kantor imigrasi yang berada di Malang Jawa Timur.

Kantor Imigrasi Malang berdiri pada Tahun 1961 bertempat di Jl. Bandung No. 28 Malang yang merupakan rumah pribadi Kepala Kantor saat itu (Bp. R. Sujono). Kemudian Pemerintah membeli sebuah bangunan di Jl. Raung No. 2 Malang dengan status tanah sewa milik Pemerintah Daerah Kota Malang, namun sejak 1982 Kantor Imigrasi Malang telah menempati gedung baru di Jl. Panji Suroso No. 4 Malang dan telah mengalami penambahan/perubahan secara fisik hingga saat ini. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pemohon jasa keimigrasian tahun 1992 telah dibangun Pos Imigrasi di

Probolinggo diatas tanah hak sewa dari Adpel dan perluasan gedung kantor tahun 1998 hingga sekarang.

Perubahan Kantor Imigrasi Kelas II Malang menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal, 30 Juli 2007, tentang Peningkatan Kelas Kantor Imigrasi dari Kelas II menjadi Kelas I. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I dilantik pada tanggal 27 Maret 2008 yang diikuti serah terima jabatan Kepala Kantor dan pelantikan Pejabat Struktural dibawahnya pada tanggal 04 April 2008.

b. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Gambar 5. Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Sumber. <http://imigrasimalang.com>, 2017

Kantor Imigrasi Kelas I Malang berada di Jalan Raden Panji Suroso Nomor 4, Malang. Telp. (0341) 491039, Fax. (0341) 482233.

E-mail kanim_malang@imigrasi.go.id. Website <http://imigrasimalang.com>.

c. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Setiap organisasi baik negeri maupun swasta pasti memiliki sebuah struktur organisasi, dengan adanya struktur organisasi inilah akan nampak bagaimana sistem dalam sebuah organisasi. Secara umum struktur organisasi itu sendiri adalah sebuah kerangka yang menunjukkan sebuah hubungan antara fungsi dan wewenang setiap unit/bagian dalam suatu sistem kerjasama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi pada umumnya berbentuk suatu hierarki yang dimulai dari tingkatan tertinggi yaitu pemimpin hingga unit terbawah.

Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga memiliki struktur organisasi sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatannya, sebagaimana gambar berikut:

Gambar 6. Strukur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Sumber. <http://imigrasimalang.com>, 2017

Dalam pelaksanaannya, setiap unit memiliki tugas pokok dan fungsi, yaitu sebagai berikut:

1. Bagian Tata Usaha;

Tugas : Melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Fungsi :

- a. Melakukan urusan kepegawaian;
- b. Melakukan urusan keuangan;
- c. Melakukan urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.

2. Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian;

Tugas : Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan Sarana Komunikasi Keimigrasian dilingkungan yang bersangkutan berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi :

- a. Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian dan penyebarannya untuk menyelidiki keimigrasian;
- b. Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumen keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.

3. Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian;

Tugas : Melakukan kegiatan keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian dilingkungan KANIM yang bersangkutan berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Fungsi :

- a. Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali;
- b. Melakukan penentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia;
- c. Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.

4. Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian;

Tugas : Melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing dilingkungan KANIM yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi :

- a. Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing;
- b. Melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.



d. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Gambar 7: Peta Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang
Sumber. <http://imigrasi.go.id>, 2017

Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang terbagi atas wilayah:

1. Kota Malang
2. Kabupaten Malang
3. Kota Pasuruan
4. Kabupaten Pasuruan
5. Kota Probolinggo
6. Kabupaten Probolinggo
7. Kabupaten Lumajang
8. Kota Batu

e. Visi, Misi, Motto, dan Janji Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Dalam rangka menerapkan asas dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai pelayanan prima, maka Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah menyusun Visi, Misi, Motto, dan Janji yang memuat norma, tata nilai, aturan, dan pedoman dalam bersikap dan bertindak yang mengikat seluruh penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, sebagaimana berikut:

1. **Visi** dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang yaitu masyarakat memperoleh kepastian hukum.
2. **Misi** dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang yaitu melindungi hak asasi manusia
3. **Motto** dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang yaitu melayani dengan tulus.
4. **Janji Layanan** dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang yaitu
 - 1) Kepastian Persyaratan
 - 2) Kepastian Biaya
 - 3) Kepastian Waktu Penyelesaian

f. Jenis-jenis Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Jenis pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang dibagi menjadi 2 bagian, yaitu pelayanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan pelayanan bagi Warga Negara Asing (WNA) yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI), meliputi
 - a) Paspor Biasa
 - b) Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI
 - c) Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing
 - d) Surat Perjalanan Lintas Batas atau PAS Lintas Batas
 - e) Penarikan, Pembatalan, Pencabutan, dan Penggantian
 - f) Rekomendasi Visa Bekerja dan Berlibur
 - g) *APEC Business Travel Card* (ABTC)
2. Pelayanan bagi Warga Negara Asing (WNA), MELIPUTI:
 - a) Visa Kunjungan
 - b) Visa Tinggal Terbatas
 - c) Izin Tinggal Kunjungan
 - d) Izin Tinggal Terbatas (ITAS)
 - e) Izin Tinggal Tetap (ITAP)
 - f) Izin Tinggal Terbatas/Izin Tinggal Tetap bagi Subjek
 - g) Perkawinan Campur
 - h) Alih status Izin Tinggal

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam penerbitan Paspor bagi calon jamaah haji

Layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Malang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat

melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Dalam Keppempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara

peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.

2. Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

5. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

a) Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tangibles (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan

sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Malang itu sendiri dalam pembuatan paspor bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang dapat semakin baik dan maksimal. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor, bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya

kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani.

Jadi, *Tangible* mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan.

Ibu Sari Anggaini, SS selaku Kasubsi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengatakan,

“kalo sarana dan prasarananya dulu kita emang bisa dateng ke tempatnya (Kemenag atau KBIH) tapi kalo sekarang kita kumpulkan di kantor sini. Sarananya ya yang seperti di bawah, disitu ada 6 booth untuk wawancara, ya itu aja kalo di kantor imigrasi Malang ini memang seperti itu. Sarana dan prasarananya sih tetap nggak ada tambahan untuk calon jamaah haji karena memang pelayanan itu akan dilakukan bertahap” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 30 Maret 2017).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang dalam memberikan pelayanan penerbitan pelayanan paspor kepada calon jamaah haji menerapkan sistem pelayanan tersendiri atau metode pelayanan khusus dalam pelayanannya.

Selanjutnya berkaitan dengan nilai lebih dan kekurangan kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Kota

Malang, Ibu Vina Pranindya, SH. Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang memberikan penjelasannya:

“Kalo sarana dan prasaranya sih, kalo ngomong kurang ya kurang lah. Karena memang counter kami masih 6. Dan terbatas dari jumlah personilnya. Kita di Malang ini jumlah pegawai itu ada 58 orang. Total dan untuk pelayanan jumlah segitu belum mencukupi. Sehari-hari saja pemohon paspor itu bisa 150 sampai 200 dan itu saja kita petugasnya udah lembur-lembur sampek jam 5 (sore) lebih. Jadi kalo ngomong kekurangannya ya kekurangan sarananya ya kekurangan personilnya. Kita udah minta, udah mengusulkan ke pusat tapi belum ada respon. Karena memang Kementerian Hukum dan Ham (Kemenkumham) khususnya di Imigrasi ini memang kekurangan personilnya” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017).

Kelengkapan sarana dan prasana mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang tersebut, dalam hal penyediaan fasilitas pelayanan bagi *customer* yang akan membuat paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang telah berupaya untuk memberikan yang terbaik. Hal ini terlihat dari fasilitas penunjang pelayanan yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang seperti diantaranya adalah ruang tunggu, kursi, TV, musholla, wc umum dan tempat parkir.

Gambar 8 Sarana dan Prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang
Sumber. dokumentasi peneliti, 2017

Ibu Sari Anggaini, SS selaku Kasubsi Informasi Kantor
Imigrasi Kelas I Malang mengatakan:

“Sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi ini cukup lah mas, sebenarnya kalo cukup ya cukup mas, tapi kadang seperti jumlah computer dan kemampuannya itu yang mungkin kurang, tapi selama ini masih bisa dimaksimalkan. Untuk fasilitas fisik seperti toliet, mushola, ruang tunggu, tempat parkir, kita sudah perbarui semua” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 30 Maret 2017).

Berikut dipaparkan beberapa sarana dan prasarana di dalam menunjang pemberian pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang terkhusus pada bagian pelayanan paspor.

Tabel 2 :Data Sarana Dan Prasarana

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Malang Maret 2017

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Malang di dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri, hanya saja dari segi kuantitas sarana dan prasana masih dianggap kurang memadai dan perlu untuk dilengkapi kembali agar efektifitas pembuatan paspor dapat tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan dan kerusakan system. Seperti penambahan ruang tunggu, mesin foto, sidik jari dan loket penerimaan antrian.

Berkaitan dengan sarana dan prasarana pada kantor Imigrasi Kelas 1 Malang, Bapak Rulli Saefuddin sebagai pengguna dan juga sebagai pengurus salah satu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Kota Malang memberikan komentarnya,

“dalam segi fasilitas sudah baik mas, sudah lengkap, bangunannya bagus dan baru dan memang untuk proses paspor haji ini kan disendirikan, di ruangan tersendiri dan jamaah kita (dari KBIH) dikumpulkan jadi satu” (Wawancara di Kantor KBIH Al-Hikam Malang, 15 Maret 2017).

Dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang di dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri, hanya saja dari segi kuantitas sarana dan prasana masih dianggap kurang memadai dan perlu untuk dilengkapi kembali agar efektifitas pembuatan paspor dapat tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan dan kerusakan system.

Berdasarkan uraian diatas dapat diperoleh gambaran bahwa untuk sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang sudah memadai untuk di gunakan dalam pemberian layanan paspor bagi calon jamaah haji, namun masih terdapat kekurangan dalam hal kuantitas pegawai pelayan karena volume pengunjung yang semakin banyak sedangkan aparatur pelayan yang tersedia sekarang ini masih kurang.

b) Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan

kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai

a. Regulasi dan Prosedur Pelayanan Paspor bagi Calon Jamaah Haji'

Setiap Orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku.

Setiap Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia wajib memiliki

Visa yang sah dan masih berlaku Aspek regulasi menjadi satu hal yang terpenting dalam hal pelayanan yang diberika oleh pemerintah

kepada masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan penerbitan paspor

dan bahwa untuk menjamin pelaksanaan penerbitan biasa bagi

calon jamaah haji oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang terdapat

regulasi atau peraturan yang menjadi dasar utama pelaksanaan

pelayanan tersebut, yaitu Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011

tentang Keimigrasian dan Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun

2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6

Tahun 2011. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Vina

Pranindya, SH selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I

Malang:

“untuk peraturannya (pelayanan paspor bagi calon jamaah haji) sebenarnya sama dengan paspor biasa, yakni pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Presiden Nomor 31 tahun 2013 tentang peraturan pelaksanaan undang-undang

nomor 6 Tahun 2011” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017)

Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2011 tersebut menjelaskan, bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di Wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:

- a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- d. surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- f. Paspor lama bagi yang telah memiliki Paspor.

Gambar 9. Alur Pelayanan Penerbitan Paspor
Sumber; Dokumentasi Peneliti, 2017

Selanjutnya, Penerbitan Paspor biasa dilakukan melalui tahapan:

1. Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan
2. pembayaran biaya Paspor;
3. pengambilan foto dan sidik jari; dan
4. wawancara.

Selain beberapa tahapan tersebut, juga dilakukan tahapan verifikasi dan adjudikasi. Selanjutnya Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk menerbitkan Paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukan wawancara.

Kemudian, terdapat juga peraturan tambahan mengenai pelayanan paspor biasa bagi calon jamaah haji yaitu sebagaimana isi dari Peraturan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi jamaah Haji bahwa untuk melaksanakan ketentuan tentang penyelenggaraan ibadah

haji, perlu dilakukan langkah-langkah untuk menjamin terlaksananya penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji.

Langkah-langkah tersebut adalah dengan dilakukannya penyederhanaan dan kemudahan penerbitan paspor biasa oleh Kementerian Hukum dan HAM. Di dalam Peraturan Bersama tersebut memuat beberapa hal mengenai kemudahan dan ciri khusus untuk paspor biasa bagi calon jamaah haji.

Untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan, paspor biasa jamaah haji diterbitkan dengan prosedur khusus. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi

Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang:

“Sebenarnya kekhususan sih enggak mas, cuman kami memang memberikan fasilitas pada calon jamaah haji seperti tahun-tahun sebelumnya kita emang koordinasi sama kementerian agama untuk calon jamaah haji itu nanti akan diproses sendiri. Jadi biasanya kita ngambilnya tu hari sabtu minggu, terus kalo enggak kita mabil jam lembur setelah jam kerja. Karena memenag jumlahnya yang banyak ya, jadi kalo misalnya dijadiin satu sama pemohon yang biasa enggak nututi” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017).



Gambar 10. Proses pengambilan data paspor bagi jamaah calon haji secara kolektif

Sumber, Dokumentasi peneliti, 2016

Prosedur khusus yang dimaksud adalah pelayanan terpadu antara Kementerian Agama dan Kementerian Hukum dan HAM.

Berdasarkan Peraturan Bersama tersebut, proses pelayanan paspor biasa bagi jamaah haji dilaksanakan sebagaimana berikut:

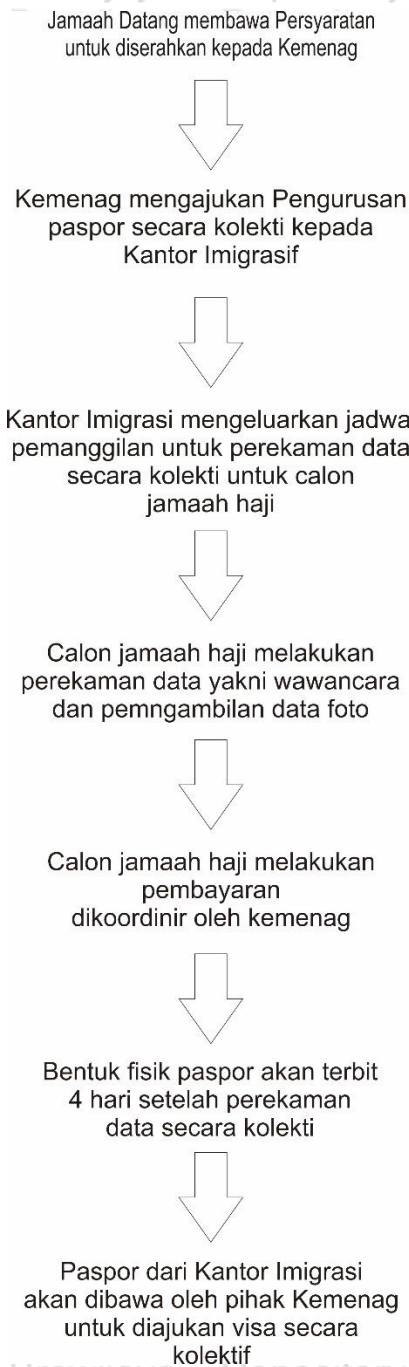
a. Pelayanan paspor biasa bagi calon jamaah haji dilakukan di Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi domisili jamaah haji atau di Kantor Imigrasi terdekat.

b. Pelayanan sebagaimana yang dimaksud dalam poin (a) dilakukan dengan menyediakan loket khusus pelayanan jamaah haji.

c. Setiap jamaah haji mengisi formulir permintaan penerbitan paspor biasa, kecuali bagi jamaah haji yang tidak mampu menulis, dapan dibantu oleh petugas dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

d. Penyelesaian penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji paling lama (2) hari setelah pengambilan foto dan sidik jari





Gambar 11. Alur Penerbitan Paspor bagi calon jamaah haji
 Sumber; Dokumentasi Peneliti, 2017

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan dari sumber hukum formal yang berlaku, dapat diperoleh gambaran mengenai regulasi yang jelas dalam hal pengurusan pelayanan penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji. Dimana sumber hukum

dasarnya terdapat pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011.

b. Efisiensi Layanan

Pelayanan yang diberikan tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Sebagai pengguna jasa yang mengurus paspor, mereka memiliki karakteristik yang pada umumnya diharapkan oleh pengguna jasa lainnya, yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan.

Di dalam Peraturan Direktur Jendral Imigrasi No. IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) telah di atur mengenai waktu penyelesaian SPRI yaitu 4 hari kerja setelah proses foto dan wawancara.

Kemudian, terdapat juga peraturan tambahan mengenai pelayanan paspor biasa bagi calon jamaah haji yaitu sebagaimana isi dari Peraturan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi jamaah Haji bahwa untuk melaksanakan ketentuan tentang penyelenggaraan ibadah haji, perlu dilakukan langkah-langkah untuk menjamin terlaksananya penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji. Langkah-langkah tersebut adalah dengan dilakukannya

penyederhanaan dan kemudahan penerbitan paspor biasa oleh Kementerian Hukum dan HAM. Di dalam Peraturan Bersama tersebut memuat beberapa hal mengenai kemudahan dan ciri khusus untuk paspor biasa bagi calon jamaah haji.

Untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan, paspor biasa jamaah haji diterbitkan dengan prosedur khusus. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi

Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang:

“Sebenarnya kekhususan sih enggak mas, cuman kami memang memberikan fasilitas pada calon jamaah haji seperti tahun-tahun sebelumnya kita emang koordinasi sama kementerian agama untuk calon jamaah haji itu nanti akan diproses sendiri. Jadi biasanya kita ngambilnya tu hari sabtu minggu, terus kalo enggak kita ambil jam lembur setelah jam kerja. Karena memenag jumlahnya yang banyak ya, jadi kalo misalnya dijadiin satu sama pemohon yang biasa enggak nututi” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017).

Prosedur khusus yang dimaksud adalah pelayanan terpadu antara Kementerian Agama dan Kementerian Hukum dan HAM.

Berdasarkan Peraturan Bersama tersebut, proses pelayanan paspor biasa bagi jamaah haji dilaksanakan sebagaimana berikut:

- a. Pelayanan paspor biasa bagi calon jamaah haji dilakukan di Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi domisili jamaah haji atau di Kantor Imigrasi terdekat.
- b. Pelayanan sebagaimana yang dimaksud dalam poin (a) dilakukan dengan menyediakan loket khusus pelayanan jamaah haji.

c. Setiap jamaah haji mengisi formulir permintaan penerbitan paspor biasa, kecuali bagi jamaah haji yang tidak mampu menulis, dapan dibantu oleh petugas dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

d. Penyelesaian penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji paling lama (2) hari setelah pengambilan foto dan sidik jari

Ketepatan jadwal pelayanan merupakan unsur penting dalam penilaian dari masyarakat atas kinerja pelayanan dari organisasi publik, karena dengan jadwal dan durasi pelayanan yang tepat membuat pelanggan memiliki gambaran jelas dan tidak resah terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik. Cara-cara pelayanan yang baik oleh organisasi publik merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas dari jasa yang diberikan tetapi pelanggan juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya.

Waktu penyelesaian pembuatan paspor sesungguhnya telah di atur sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, pada kenyataannya telah ada perubahan dari segi waktu pengurusan yang awalnya berjalan selama 6 hari kerja dapat terselesaikan menjadi 4 hari kerja saja, namun masih saja terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terlambatnya pembuatan paspor tersebut.

Berkaitan dengan fenomena tersebut, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Ibu Sari Anggainsi, SS selaku Kasubsi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang:

“... Hari Selasa kemarin sempat *offline*, itulah salah satu keterlambatannya salah satu yang jadi masalah, jadi tidak sesuai dengan waktu penyelesaian paspor jadi yang biasanya 4 hari menjadi 6 hari, bagaimana mau di kerja kalau *offline* karena itu sistem, kita main sistem, tidak bisa di operasikan itulah kendalanya, kita lihat sekarang orang orang masih pada antri.”(Hasil wawancara 30 Maret 2017).

Senada dengan apa yang di ungkapkan salah satu petugas loket pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yaitu :

“...Jadi seperti ini kemarin itu jaringan kita *down*, 2 hari itu ada sebagian yang kita bisa layani ada sebagian yang tidak bisa kami layani tapi supaya masyarakat ini tidak merasa kecewa di umumkan, bahwa jaringan kami sedang bermasalah, seperti itu.” (Hasil wawancara 30 Maret 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lokasi penelitian, salah satu yang menjadi kendala dalam waktu penyelesaian pembuatan paspor disebabkan oleh adanya kerusakan yang biasa terjadi. Seperti yang telah di jelaskan narasumber bahwa seringkali terjadi kerusakan *system* dikarenakan sistem yang digunakan adalah *server system online* sehingga ketika sistem mengalami *offline* maka semua pekerjaan dalam pemberian pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang akan terkendala sehingga dapat dipastikan akan mengganggu proses pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji secara kolektif tersebut. Hal seperti ini masih banyak terjadi dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Acuan penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang adalah berbagai aturan dan ketentuan formal yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti Undang-Undang UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pada prinsipnya aturan tersebut telah mengatur standar pelayanan sebagaimana dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi : persyaratan prosedur pelayanan waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hanya saja dalam realitasnya masih sering terjadi penyimpangan sehingga belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik.

Mengenai ketentuan biaya pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang di atur dalam Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014, Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Dalam Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia di cantumkan bahwa biaya paspor biasa 48 halaman untuk Warga Negara Indonesia (WNI) perorangan dikenakan biaya sebesar Rp. 300.000, tidak

termasuk biaya foto dan sidik jari (Biometrik) sebesar Rp. 55.000.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa narasumber, hal ini pun di benarkan bapak Kepala Sub Seksi Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, dia mengatakan:

”... Mulai dari tanggal 3 juli 2014 yang lalu telah mengalami perubahan tarif pembuatan paspor 48 halaman, sebesar Rp. 300.000 tapi itu tidak termasuk biaya foto dan sidik jari sebesar Rp. 55. 000 jadi mereka harus membayar 355 ribu di Bank.”(Hasil wawancara 14 Maret 2017).

c. Kedisiplinan pegawai

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Kedisiplinan dapat dilakukan dengan latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja pegawai. Dari pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa disiplin mengacu pada pola tingkah laku dengan ciri-ciri sebagai berikut: 1. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etik, dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat. 2. Adanya prilaku yang dikendalikan. 3.

Adanya ketaatan (*obedience*).

Dari ciri-ciri pola tingkah laku pribadi disiplin, jelaslah bahwa disiplin membutuhkan pengorbanan, baik itu perasaan, waktu, kenikmatan dan lain-lain. Disiplin bukanlah tujuan, melainkan sarana yang ikut memainkan peranan dalam pencapaian tujuan. Manusia sukses adalah manusia yang mampu mengatur, mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Maka erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin. Mengingat eratnya hubungan disiplin dengan produktivitas kerja maka disiplin mempunyai peran sentral dalam membentuk pola kerja dan etos kerja produktif. Maka dari penjelasan itu penulis mewawancarai beberapa informan di kantor imigrasi kelas I Malang salah satu di antaranya yaitu :

“...Kalau untuk kedisiplinan pegawai kita sudah menerapkan absensi sidk jari kehadiran (finger print), jadi mereka disini stengah 8 sudah harus ada di kantor dan kalu lewat stengah 8 berarti dia di potong remonerasinya (di luar gaji) di akhir bulan.”(Hasil wawancara dengan Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017).



Gambar 12 Finger Print
Sumber; Dokumentasi Peneliti,2017

Salah satu pengguna jasa juga mengatakan mengenai kedisiplinan pegawai yang ada di kantor imigrasi kelas I Malang

Rulli Saefuddin :

“...Pelayanannya sudah bagus, pegawainya juga bagus disiplin dan ramah sekali. Mereka sungguh-sungguh melayani kita, sesuai juga waktu istirahat mereka istirahat dan setelah selesai jam istirahat langsung melayani kembali.”(Hasil wawancara di KBIH AL-HIKAM, 15 Maret 2017)

Berdasar hasil wawancara dan observasi bisa di katakan dari hal ini kedisiplinan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Malang khususnya dalam pelayanan paspor sudah baik dan sesuai dengan yang di harapkan.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan

informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan kesadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk koresponsifan dari pelayanan paspor yaitu ketanggapan pegawai

dalam membantu masyarakat atau pelanggan. Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Bagaimana daya tanggap pegawai pemberi pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu memberikandan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar.

Karena jika pegawai memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan kantor/perusahaan, pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan paspor yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan paspor merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan itu maksimal dan memuaskan.

Berkaitan dengan pelayanan paspor bagi calon jamaah haji ini, Kantor imigrasi Kelas I Malang memberikan sosialisasi langsung kepada calon jamaah haji melalui KUA dan KBIH

Menurut David A. Goslin berpendapat “Sosialisasi adalah proses belajar yang di alami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, ketrampilan, nilai-nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya.”

Lewat proses-proses sosialisasi, individu-individu masyarakat belajar mengetahui dan memahami tingkah pekerti-tingkah pekerti apakah yang harus dilakukan dan tingkah pekerti-tingkah pekerti apa pulakah yang harus tidak dilakukan (terhadap dan sewaktu berhadapan dengan orang lain) di dalam masyarakat. Ringkas kata, lewat sosialisasi warga masyarakat akan saling mengetahui peranan masing-masing dalam masyarakat, dan kemudian dapat bertingkah pekerti sesuai dengan peranan sosial masing-masing itu. Tepat sebagaimana yang diharapkan oleh norma-norma sosial yang ada, dan selanjutnya mereka-mereka akan dapat saling menyetarakan serta menyesuaikan tingkah pekerti masing-masing sewaktu melakukan interaksi-interaksi sosial.

Menurut Ihromi menjelaskan gagasan Berger dan Luckman dalam sosialisasi dibedakan atas dua tahap yakni:

“sosialisasi primer sebagai sosialisasi pertama yang dijalani individu semasa kecil, melalui mana ia menjadi anggota masyarakat, dalam tahap ini proses sosialisasi primer membentuk kepribadian anak kedalam dunia umum dan keluargalah yang berperan sebagai agen sosialisasi. Sosialisasi sekunder, didefinisikan sebagai proses berikutnya yang memperkenalkan individu yang telah disosialisasikan ke dalam sektor baru dunia *objektif* masyarakat; dalam tahap ini proses sosialisasi mengarah pada terwujudnya sikap *profesionalisme*; dan dalam hal ini menjadi agen sosialisasi adalah lembaga pendidikan, *peer group*, lembaga pekerjaan, lingkungan yang lebih luas dari keluarga”.

Walau demikian, pada pihak lain, proses sosialisasi itu pun amat besar pengaruhnya bagi kehidupan warga masyarakat itu sendiri secara individual. Kiranya tanpa mengalami proses sosialisasi yang memadai tidak mungkin seorang warga masyarakat



akan dapat hidup normal tanpa menjumpai kesulitan dalam masyarakat. Jelas, bahwa hanya dengan menjalani proses sosialisasi yang cukup banyak sajalah seorang individu warga masyarakat akan dapat menyesuaikan segala tingkah pekertinya dengan segala keharusan norma-norma sosial. Hanya lewat proses sosialisasi ini sajalah generasi-generasi muda akan dapat belajar bagaimana seharusnya bertingkah pekerti di dalam kondisi-kondisi dan situasi tertentu.

Berkaitan dengan proses pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji ini, sosialisasi menjadi hal yang penting untuk dilaksanakan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang :

“Jadi harapannya setelah kita sosialisasi, mereka akan menyampaikan kepada calon jamaah haji syarat-syaratnya itu seperti apa. Jadi saat calon jamaah hajinya datang kemari untuk mengurus paspor itu sudah clear. Sudah tinggal wawancara dan foto saja, tidak perlu ada kesalahan-kesalahan lagi” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017).

Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan yang dilakukan oleh calon jamaah haji yang hendak mengajukan penerbitan paspor baru. Karena pada tahun sebelumnya masih terdapat kendala. Seperi yang dikatakan oleh Kepala Seksi Informasi Sarana Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Malang, Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang “Dari 25 berkas itu, paling yang kurang persyaratannya hanya tiga orang. Ini sudah bagus dibanding

beberapa tahun lalu. Kesadaran orang sekarang makin bagus, terutama dari sisi dokumen kependudukan".



Gambar 13. Sosialisasi Prosedur Pelayanan Paspor
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2016

Selanjutnya, berkaitan dengan metode sosialisasinya, Kantor Imigrasi kelas I Malang menggunakan metode sosialisasi langsung melalui proses pendidikan dan penyebaran informasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Sari Anggaini, SS selaku Kasubsi Informasi, "Metode sosialisasinya kita sebelum mulai proses itu, proses penerbitan paspornya itu kami melakukan sosialisasi ke kemenag, ke KUA, ke KBIH. Biasanya kami undang mereka untuk sosialisasi tentang syarat-syarat paspor tersebut".

Rulli Saefuddin, pengguna dan sebagai pengurus KBIH di Kota Malang mengatakan:

"sosialisasinya diadakan sebelum proses pemanggilan jamaah secara kolektif. Tahun ini (2017) sudah dilaksanakan pada bulan februari kemarin. Kita dikumpulkan oleh pihak Imigrasi dengan para pengurus KBIH se kota Malang, hadir juga Kepala Kemenag. Disana kita diberikan informasi tentang regulasi bagi CJH, secara umum masih sama seperti tahun lalu" (Wawancara di Kantor KBIH Al-Hikam Malang, 15 Maret 2017).

Sosialisasi yang dilakukan ini juga selalu dikoordinasikan dengan *stakeholder* utama dari proses pelayanan haji yakni dari Kantor Kementerian Agama dari masing-masing wilayah kerja.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang ditunjukkan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata baik memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

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

Hal ini akan akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin dapat dipercaya, maka semakin baik pula citra pelayanan dimata masyarakat atau pelanggan dan akan menggunakan jasa terus-menerus. Salah satu tugas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Maka pandangan positif akan datang kepada perusahaan apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang menyenangkan. Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab pegawai/petugas menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pengguna jasa. Dan selayaknya suatu kantor/instansi memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Salah satu yang di perhatikan oleh penulis adalah untuk keterampilan pegawai dan pelatihan, serta ketelitian untuk meningkatkan pelayanan yang baik ternyata ada beberapa langkah dan kegiatan yang di lakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk semua pegawainya.

Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi

Komunikasi mengatakan :

“...Ada traning untuk semua pegawai sebelum dia di tempatkan disitu, di berikan uji coba sama SDM nya apakah

dia mampu atau tidak, kalau ternyata dia mampu bisa di lanjut di tempat itu tapi belum tentu bisa langsung terjun tetap di damping dengan orang yang sudah bisa.” (Hasil wawancara 14 Maret 2017).

Sumber daya manusia, dalam hal ini petugas dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang ahli, terampil dan jujur adalah faktor penting agar tujuan dalam memberikan pelayanan paspor kepada masyarakat secara baik dapat tercapai.

Ibu Sari Anggainsi, SS selaku Kasubsi Informasi juga mengungkapkan hal yang sama, yaitu :

“...Setiap tahunnya itu ada penyegaran-penyegaran pegawai termasuk roling terus untuk kualitas pegawai saya rasa saat masuk itu di didik dulu, biasanya sampai berbulan bulan dan di perkenalkan kerjanya seperti ini.” (Hasil wawancara 30 Maret 2017).

Sebagai pengguna jasa yang datang mengurus paspor, Bapak Rulli Saefuddin, mengatakan :

“...pegawainya juga bagus disiplin, penampilannya dan sangat teliti dalam memeriksa berkas.” (Hasil wawancara 15 Maret 2017)

Selain upaya-upaya diatas tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga dilakukan Peningkatan kecakapan aparatur atau petugas yang melayani pelayanan penerbitan paspor.

Tercapainya suatu tujuan yang di inginkan dalam suatu organisasi karena adanya suatu pemahaman yang jelas dalam menjalankan tugas yang diembannya. Sama halnya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu pemahaman tentang bagaimana cara melayani dengan baik itu sendiri. Kantor





Imigrasi diberikan kewenangan yang luas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan diberikannya kewenangan yang luas kepada aparaturnya Kantor Imigrasi seharusnya dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik yang pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam tidak hanya meningkat, namun menjadi keinginan masyarakat dewasa ini.

Implementasi kinerja aparaturnya pemerintah menjadi topik pembicaraan dewasa ini terutama dalam mewujudkan aparaturnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, aparaturnya pemerintah juga dewasa ini sedang mengalami distorsi, artinya kredibilitas aparaturnya sudah mulai menurun dipandang dari sisi masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pembagunan aparaturnya pemerintah memberikan arahan bahwa "pembagunan aparaturnya pemerintah diarahkan pada peningkatan kualitas, efisien dan efektifitas seluruh tatanan penyelenggaraan pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparaturnya, sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembagunan sebaik-baiknya, khususnya dalam melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan peran aktif dalam pembagunan, serta tanggapan terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat guna pemberian pelayanan. Jadi implementasi utama dari aparaturnya



pemerintah adalah mengabdikan pada masyarakat dan pada kepentingan umum, dengan alat perengkapannya yang ada.

Pada kantor Imigrasi Kelas I Malang, pengembangan kualitas aparatur pelayanan dilakukan dengan berbagai cara, seperti adanya evaluasi kinerja, peningkatan skill, pendidikan dan pelatihan.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Sari Anggaini, SS selaku Kasubsi

Informasi:

“Kita ada capacity building, diadakan rutin tiap tahun. Ada diklat pengembangan diri, bentuk dari capacity building biasanya outbond. Tujuannya tiap pegawai bisa kumpul, menyatu. Selain itu kita juga adakan semacam evaluasi kinerja pegawai, mana yang masih kurang untuk kita perbaiki” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 30 Maret 2017)

Salah satu tujuan dibentuknya organisasi publik adalah agar ia menjadi wahana yang efektif dan efisien dalam mewujudkan cita-cita bersama. Agar cita-cita atau tujuan tersebut dapat tercapai, maka organisasi tersebut harus merumuskan dengan jelas hierarki otoritas, pembagian tugas berdasarkan spesialisasi keahlian, pembagian yang jelas hak dan kewajiban, mengutamakan hubungan impersonal serta mengedepankan seleksi dan promosi berdasarkan kecakapan teknis. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik, aparat haruslah dikembangkan motivasi dan kemampuannya. Kegiatan inilah yang disebut pengembangan sumberdaya aparatur. Ada empat aspek yang terkandung dalam pengembangan sumberdaya aparatur

yang meliputi “capacity, equity, empowerment and sustainability”.

Pengembangan sumberdaya aparatur pada suatu organisasi akan mencakup berbagai faktor seperti: “pendidikan dan pelatihan, perencanaan dan manajemen karir, peningkatan kualitas dan produktivitas kerja, serta peningkatan kesehatan dan keamanan kerja”. Sementara itu, faktor motivasi kerja, dan penilaian prestasi kerja sebagai aspek yang tercakup dalam pengembangan sumberdaya aparatur.

Dalam hal pengembangan sumberdaya aparatur tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah melakukan berbagai hal. Salah satunya dalam mewujudkan implementasi amanat Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta menjalankan instruksi Presiden untuk menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas Kantor Imigrasi Kelas I Malang menggelar kegiatan dengan tema Revolusi Mental yang diikuti seluruh staff jajaran pegawai dan pejabat struktural Kantor Imigrasi Kelas I Malang. kegiatan tersebut diselenggarakan pada tanggal 22 – 26 Agustus 2016, pembukaan acara kegiatan tanggal 20 Agustus 2016 bertempat di hall Hotel Harris di buka secara resmi oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur Budi Sulaksana, SH. M.Si, dalam sambutannya beliau menekankan akan tugas, fungsi dan kewajiban sebagai abdi negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengingat peningkatan

pelayanan public merupakan kewajiban dari setiap instansi penyelenggara publik. Salah satu aspek yang sangat berpengaruh dalam menunjang peningkatan pelayanan publik adalah SDM (Sumber Daya Manusia)

Kegiatan ini dilanjutkan pada tanggal 22-26 Agustus 2016 yang bertempat di aula Kantor Imigrasi Kelas I Malang selepas jam pelayanan pukul 16.00 WIB. Faktor penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik adalah peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi dari alasan inilah Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengadakan kegiatan program penguatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikemas dengan tema **“Kantor Imigrasi Kelas I Malang menuju Pelayanan yang Berkualitas”**. Diharapkan dengan diselenggarakannya kegiatan ini

yang dihadiri seluruh staff dan Pejabat Struktural Kantor Imigrasi Kelas I Malang dapat :

1. Menumbuhkan Kesadaran setiap Individu untuk meningkatkan disiplin dalam hal bertugas melayani pemohon;
2. Memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang konsep menjadi individu yang sukses;
3. Sebagai bentuk peningkatan kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Selain kegiatan tersebut diatas, juga diadakan kegiatan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam menyongsong Tahun 2017 dengan melaksanakan apel pagi yang dipimpin langsung oleh



Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Malang (Bp. Novianto Sulastono, SH.MH). Apel pagi dilaksanakan di halaman pada pukul 07.15

WIB di ikuti oleh seluruh Pejabat Struktural dan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Disela pelaksanaan apel pagi yang berjalan kurang lebih 15 menit tersebut, diucapkan **Deklarasi Janji Kinerja Tahun 2017** oleh seluruh peserta apel pagi.

Deklarasi Janji Kinerja Tahun 2017 Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan tema **"Mewujudkan Reformasi Hukum dan E-Government Pasti Nyata"**. Seluruh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengucapkan Deklarasi Janji Kinerja Tahun 2017 yaitu:

1. Melaksanakan tugas dan fungsi secara Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif.
2. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal untuk mendukung terlaksana nya reformasi hukum.
3. Melakukan percepatan dalam pencapaian kinerja yang menjadi target sasaran secara akuntabel.
4. Bersih dalam segala bentuk pungutan liar dan korupsi, serta senantiasa menjaga integritas moral dan perilaku.
5. Menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia melalui wadah Pancasila dan Bhinneka Tunggal Ika.

Diharapkan Janji Kinerja ini menjadi langkah awal di tahun 2017 untuk dilaksanakan dan dihayati dengan sungguh-sungguh oleh seluruh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Malang sehingga



mampu memacu semangat dan terus menciptakan karya nyata terbaik dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan operasional sehari-hari, agar terpenuhinya Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang berkualitas dengan penilaian Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).

Upaya-upaya tersebut di atas, semuanya bertujuan untuk pengembangan kemampuan dan motivasi kerja aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.



Gambar 14. Aparatur Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang
Sumber. <http://imigrasimalang.com>, 2017

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Malang saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas petugas dalam melayani pembuatan paspor. Dan juga Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang

keterampilannya, ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan.

e) Kepedulian/Empati (*Emphaty*)

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

Dalam lingkungan suatu kantor, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor yang baik.

Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para masyarakat. Rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat. Penanganan konsumen mampu memberikan peluang bagi suatu organisasi untuk mengubah rasa ketidakpuasan menjadi kepuasan.

Pengaduan dari pelanggan bisa digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atas pelayanan yang diberikan. Adanya suatu

hubungan antara petugas dengan masyarakat tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan masyarakat, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak.

Setelah dikonfirmasi dengan Ibu Sari Anggaini, SS selaku Kepala Subseksi Informasi:

“... saya selalu berikan briefing bahwa kita sebagai abdi masyarakat, walaupun kita dalam keadaan capek bagaimana pun kita tetap memberikan senyuman, bicara yang sopan.”

(Hasil wawancara 30 Maret 2017).

Gambar 15. Keramahan Petugas
Sumber; Dokumentasi Penulis, 2017

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari indikator empati dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti

dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Malang harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji?

A. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelayanan penebitan paspor bagi calon jamaah haji berdasarkan data dan fakta di lapangan terdapat beberapa faktor, diantaranya adalah faktor aturan, faktor sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan faktor keterampilan dan kemampuan pegawai.

1. Faktor regulasi

Faktor Regulasi yang dimaksud adalah adanya kebijakan khusus dalam hal pelayanan penerbitan paspor berupa pelayanan secara kolektif yang dikoordinir oleh Kantor Kementerian Agama, sehingga proses pelayanan paspor bagi calon jamaah haji dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

2. Sarana pelayanan

Sarana yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai

alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor. Dalam hal ini, sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah tersedia dengan lengkap dan dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat terlihat dari telah tersedianya sarana dan prasarana berupa ruang tunggu, ruang aula, ruang informasi, tempat parkir, toilet, dan mushola yang kesemuanya dalam kondisi baik dan representatif dalam mendukung pelayanan paspor bagi calon jamaah haji.

3. Selanjutnya yaitu faktor kemampuan pegawai

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (katasifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, petugas/ pegawai di Kantor Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah melaksanakan tugas dan kewajiban pelayannya dengan baik sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga proses pelayanan yang ada dapat dilakukan dengan efektif dan efisien serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

B. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, antara lain:

1. Kekurangan Pegawai Pelayan

Jumlah petugas/ petugas pelayan pada Kantor Imigrasi Kelas

I Malang masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah permintaan kepengurusan paspor baru setiap harinya

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Vina Pranindya, SH selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang :

“Jadi kalo ngomong kekurangannya ya kekurangan sarananya ya kekurangan personilnya. Kita udah minta, udah mengusulkan ke pusat tapi belum ada respon. Karena memang Kementerian Hukum dan Ham (Kemenkumham) khususnya di Imigrasi ini memang kekurangan personilnya” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017).

2. Kelengkapan Persyaratan dari Pemohon

Kesesuaian data antara satu persyaratan dengan persyaratan yang lain menjadi sebuah kewajiban untuk dipatuhi oleh pemohon paspor, namun pada nyatanya masih banyak dijumpai tidak sesuainya antara satu data dengan data pada identitas yang lain.

Karena apabila ada perbedaan data tersebut, maka sistem yang ada pada Kantor Imigrasi akan secara otomatis menolaknya. Seperti yang dikatan oleh Ibu Sari Anggaini, SS selaku Kasubsi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang

“kendala untuk pelayanan kepada calon jamaah haji, kebanyakan bukan dari kita. Biasanya dari pemohonnya itu sendiri, terutama berkaitan masalah persyaratan. Kalau kendala dari masalah sarana dan fasilitas, biasanya masih bisa kita carikan jalan keluarnya. Tapi kalo kendala masalah persyaratan, kita harus koordinasi lagi dengan pihak kemenagnya. Tapi selama ini sudah ada rapat koordinasi, rapat kesepahaman untuk mensosialisasikan tentang paspor ini” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 30 Maret 2017).



Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Vina Pranindya, SH

selaku Kasubsi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang:

“kendalanya, mungkin dipersuratannya yang bersangkutan sendiri (CJH). Kyak data-datanya itu (KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah/Surat Nikah) biasanya suka ada perbedaan data, nama, tempat tanggal lahir, biasanya suka ada kesalahan. Misalnya di KTP tahun (tahun lahir) 67, di akta lahirnya tahun (tahun lahir) 69 itu nggak boleh, jadi harus dibetulkan dulu. Sebenarnya kendalanya itu dari yang bersangkutan sendiri” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 14 Maret 2017).

3. Kendala System pada Kantor Imigrasi

System komputer pelayanan paspor di Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia dijalankan secara secara terpusat. Namun pada praktiknya, sering terjadi kendala yang kemudian dapat mengganggu pelayanan paspor untuk masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Sari Anggaini, SS selaku Kasubsi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang:

“kalo dari aparaturnya ya maem-macam kendalanya, satu ya fasilitas, fasilitas itu juga menghambat pelayanan. Misalnya sistemnya yang lambat, karena system itu memegang peran penting dalam pelayanan paspor. Apabila system berhenti, pelayanan juga berhenti. Sistemnya lambat, pelayanan juga akan lambat. Kita ini kan sifatnya cuma pelaksana, jadi segalanya diatur, dipegang dari pusat. Mungkin kendala dipusat ada masalah dana, dan terutama juga kendala (kualitas) SDM. Karena SDM kita dalam bidang IT belum banyak, walaupun sebenarnya sudah ada wadah atau bagian khusus yang berkaitan dengan itu, namanya direktorat SISTIK” (Wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, 30 Maret 2017).

C. Analisis Data

1. Kualitas Pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam penerbitan Paspor bagi Calon Jamaah Haji

A. Dimensi Kenampakan Fisik (*Tangible*)

Tangibles (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Malang itu sendiri dalam pembuatan paspor bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang dapat semakin baik dan maksimal. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang

mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor, bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani.

Jadi, Tangible mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan

Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang itu sendiri dalam pembuatan paspor bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan paspor di Kantor

Imigrasi Kelas I Kota Malang melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang dapat semakin baik dan maksimal. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pembuat paspor, bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani.

Sedarmayanti (2004:207-208) mengatakan tentang pentingnya faktor sarana dan prasarana:

“Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik”.

Dalam praktiknya, terlihat dari sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang di dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri, hanya saja dari segi kuantitas sarana dan prasana masih dianggap



kurang memadai dan perlu untuk dilengkapi kembali agar efektifitas pembuatan paspor dapat tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan dan kerusakan system.

B. Dimensi Keandalan (*Reability*)

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

Berkaitan dengan prosedur pelayanan, menurut Moenir (dalam Wijayanto, 2007: 88-119):

“Regulasi atau aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, termasuk dalam sebuah pelayanan yang bersifat umum. Regulasi diartikan secara luas sebagai cara untuk mengendalikan manusia atau masyarakat dengan suatu aturan atau pembatasan tertentu. Penerapan regulasi bisa dilakukan dengan berbagai macam bentuk, yakni pembatasan hukum yang diberikan oleh pemerintah, regulasi oleh pimpinan instansi atau organisasi, dan lain sebagainya”

Berkaitan dengan pelayanan penerbitan paspor dan bahwa untuk menjamin pelaksanaan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang terdapat regulasi yang menjadi dasar utama pelaksanaan pelayanan tersebut, yaitu Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Presiden Nomor 31

Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011. Kemudian, terdapat juga peraturan tambahan mengenai pelayanan paspor biasa bagi calon jamaah haji yaitu sebagaimana isi dari Peraturan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi jamaah Haji bahwa untuk melaksanakan ketentuan tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Dari data yang diperoleh, terdapat kekhususan berkaitan dengan regulasi pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji, yaitu:

1. Persyaratan pengajuan paspor baru bagi calon jamaah haji secara umum sama dengan syarat paspor biasa, namun ada tambahan yakni harus dengan melampirkan surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama domisili masing-masing jamaah dan *fotocopy* Bukti Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH);
2. Pengumpulan dokumen persyaratan dapat dikoordinir oleh Kantor Kementerian Agama dari masing-masing domisi calon jamaah haji untuk kemudian deserahkan kepada Kantor Imigrasi;
3. Pengambilan data foto, sidik jari, dan wawancara calon jamaah haji dilakukan secara kolektif di Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya berdasarkan temuan di lokasi penelitian mengenai efisiensi pelayanan, salah satu yang menjadi kendala dalam waktu



penyelesaian pembuatan paspor disebabkan oleh adanya kerusakan yang biasa terjadi. Seperti yang telah di jelaskan narasumber bahwa seringkali terjadi kerusakan *system* dikarenakan sistem yang digunakan adalah *server system online* sehingga ketika sistem mengalami *offline* maka semua pekerjaan dalam pemberian pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang akan terkendala sehingga dapat dipastikan akan mengganggu proses pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji secara kolektif tersebut. Hal seperti ini masih banyak terjadi dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

C. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. *Responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi

organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk koresponsifan dari pelayanan paspor yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat atau pelanggan.

Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Bagaimana daya tanggap pegawai pemberi pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu memberikandan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar.

Karena jika pegawai memberikan pelayanan dengan sesuka hati akan merugikan kantor/perusahaan, pegawai pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan penyediaan paspor yang maksimal. Sikap para pegawai pelayanan paspor merupakan prosedur yang biasa

dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan itu maksimal dan memuaskan.

Berkaitan dengan pelayanan paspor bagi calon jamaah haji ini, Kantor imigrasi Kelas I Malang memberikan sosialisasi langsung kepada calon jamaah haji melalui KUA dan KBIH yang ada.

Menurut David A. Goslin berpendapat “Sosialisasi adalah proses belajar yang di alami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, ketrampilan, nilai-nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya.”

Lewat proses-proses sosialisasi, individu-individu masyarakat belajar mengetahui dan memahami tingkah pekerti-tingkah pekerti apakah yang harus dilakukan dan tingkah pekerti-tingkah pekerti apa pulakah yang harus tidak dilakukan (terhadap dan sewaktu berhadapan dengan orang lain) di dalam masyarakat.

Kantor Imigrasi kelas I Malang menggunakan metode sosialisasi langsung melalui proses pendidikan dan penyebaran informasi. Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan sebelum proses pelayanan paspor bagi calon jamaah haji, dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan dan dapat sesuai dengan apa yang telah dikehendaki oleh pihak Kantor Imigrasi. Sosialisasi ini bekerjasama dengan pihak Kantor Kementerian Agama, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, dan Petugas Kantor Urusan Agama dari masing-masing kecamatan,

D. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata baik memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

Hal ini akan akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin dapat dipercaya, maka semakin baik pula citra pelayanan dimata masyarakat atau pelanggan dan akan menggunakan jasa terus-menerus. Salah satu tugas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukkan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Maka pandangan positif akan datang kepada perusahaan apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang menyenangkan. Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab pegawai/petugas menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pengguna jasa. Dan selayaknya

suatu kantor/instansi memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Salah satu yang di perhatikan oleh penulis adalah untuk keterampilan pegawai dan pelatihan, serta ketelitian untuk meningkatkan pelayanan yang baik ternyata ada beberapa langkah dan kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk semua pegawainya.

Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Sedarmayanti (2004:207-208), menyebutkan bahwa:

“Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik”

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, aspek kecakapan aparatur telah memenuhi standart pelayanan umum kepada masyarakat. Hal ini diketahui dengan telah terlaksananya proses pelayanan penerbitan paspor, khususnya bagi calon jamaah haji secara efektif dan efisien.

Pegawai maupun petugas telah melaksanakan tugas dan kewajiban pelayanan secara maksimal, dibuktikan dengan kecepatan pelayanan penerbitan paspor.

Peningkatan kualitas aparatur pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi juga terus dilakukan. Peningkatan kualitas aparatur diimplementasikan dengan adanya kegiatan *character building* yang diselenggarakan secara rutin pada seluruh pegawai pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Kegiatan ini bertujuan selain untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam hal pemenuhan pelayanan kepada masyarakat, juga sebagai alat evaluasi bagi aparatur dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Secara luas, peningkatan kualitas aparatur ini bertujuan agar menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat dalam hal proses pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

E. Dimensi Empati (*Emphaty*)

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

Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para masyarakat. Rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat. Penanganan konsumen mampu memberikan peluang bagi suatu organisasi untuk mengubah rasa ketidakpuasan menjadi kepuasan. Pengaduan dari pelanggan bisa digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atas pelayanan yang diberikan. Adanya suatu hubungan antara petugas dengan masyarakat tentu sebelumnya ada suatu komunikasi antar keduanya. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa suatu komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu hubungan. Apabila terjadi kesenjangan dalam komunikasi antara petugas dengan masyarakat, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak.

Dari hasil pengamatan di lapangan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari indikator empati dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah.

Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Malang harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang

diinginkan oleh masyarakat.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji

A. Faktor Pendukung

Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu dikelola secara profesional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah haji dengan prinsip tanpa mencari keuntungan materi/ nirlaba. Untuk menjamin Penyelenggaraan Ibadah Haji yang adil, profesional, dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jamaah haji selama menunaikan ibadah haji.

Pelayanan pengurusan penerbitan bagi calon jamaah haji menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan penyelenggaraan Ibadah Haji oleh pemerintah. Faktor pendukung menjadi poin yang sangat penting dalam hal pelayanan umum. Hal ini dikarenakan faktor pendukung tersebut akan berdampak pada kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang ada akan terasa maksimal. Faktor pendukung pelayanan paspor bagi calon jamaah pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang berdasarkan data yang diperoleh peneliti terdapat beberapa hal yang dapat mendukung pelayanan paspor secara maksimal.

1. Faktor pertama adalah faktor aturan

Moerir (dalam Wijayanto, 2007: 88-119) mengatakan bahwa:

“Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya”.

Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang terdapat aturan khusus dalam hal pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji.

Aturan khusus ini berupa pelayanan secara kolektif pada waktu tertentu dalam hal pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji.

2. Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung kedua

Moerir (dalam Wijayanto, 2007: 88-119) mengatakan bahwa:

“Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu”.

Dalam hal proses pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji pada kantor Imigrasi kelas I Malang. sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah tersedia dengan lengkap dan dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat terlihat dari telah tersedianya sarana dan prasarana berupa ruang tunggu, ruang aula, ruang informasi, tempat parkir, toilet, dan mushola yang kesemuanya dalam kondisi baik dan representatif dalam mendukung pelayanan paspor bagi calon jamaah haji.

3. Faktor pendukung pelayanan paspor bagi calon jamaah haji selanjutnya adalah faktor kemampuan dan keterampilan pegawai.

“Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (katasifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Mengenai keterampilan itu sendiri adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia”.

Dengan kemampuan dan keterampilan memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Dalam hal ini, petugas/ pegawai di Kantor Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah melaksanakan tugas dan kewajiban pelayannya dengan baik sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga proses pelayanan yang ada dapat dilakukan dengan efektif dan efisien serta memberikan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat.

B. Faktor Penghambat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 385) hambatan adalah halangan atau rintangan. Penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji di Kantor Imigrasi Kelas I Malang tidak terlepas dari hambatan yang ada sehingga hambatan tersebut akan mempengaruhi sistem penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor. Adapun hambatan yang ada merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan kebijakan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik.

Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Dari data yang diperoleh, faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji di Kantor Imigrasi Kelas I Malang adalah faktor kuantitas pegawai, faktor kesesuaian data pemohon pelayanan penerbitan paspor, dan faktor system komputer pada Kantor Imigrasi pusat yang sering mengalami *error*. Jumlah petugas/ petugas pelayan pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah permintaan kepengurusan paspor baru setiap harinya.

Hambatan selanjutnya yakni berkaitan dengan kesesuaian data antara satu persyaratan dengan persyaratan yang lain menjadi sebuah kewajiban untuk dipatuhi oleh pemohon paspor, namun pada nyatanya masih banyak dijumpai tidak sesuainya antara satu data dengan data pada identitas yang lain. Karena apabila ada perbedaan data tersebut, maka sistem yang ada pada Kantor Imigrasi akan secara otomatis menolaknya.

Terakhir, hambatan pelayanan paspor biasa bagi calon jamaah haji adalah system komputer pelayanan paspor. System komputer pelayanan paspor di Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia dijalankan dan dikendalikan secara secara terpusat di Kantor Imigrasi Pusat. Namun pada praktiknya, sering terjadi kendala yang kemudian dapat mengganggu pelayanan paspor untuk masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu

1. Kualitas pelaksanaan pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam penerbitan paspor bagi calon jamaah haji dapat dikatakan sudah berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan, dikarenakan telah terpenuhinya indikator kualitas pelayanan umum kepada masyarakat. Ini dapat dilihat dari lima dimensi menurut teori Parasuraman, Berry dan Zethaml yaitu: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hal ini dapat dilihat dari:

- a. Bukti langsung (*tangible*),

Tangible mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan.

Dalam praktiknya, terlihat dari sarana dan prasarana di kantor Imigrasi kelas I Malang di dalam menunjang pelayanan pembuatan paspor sudah dapat memenuhi proses pelayanan pembuatan paspor itu sendiri, hanya saja dari segi kuantitas sarana dan prasana masih dianggap kurang memadai dan perlu untuk dilengkapi kembali agar efektifitas pembuatan paspor dapat

tercapai sebagaimana mestinya dan tidak lagi mengalami kendala seperti keterlambatan dan kerusakan system.

b. *Kehandalan (reliability)*

Mengukur kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai

Berkaitan dengan pelayanan penerbitan paspor dan bahwa untuk menjamin pelaksanaan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang terdapat regulasi yang menjadi dasar utama pelaksanaan pelayanan tersebut, yaitu Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011. Kemudian, terdapat juga peraturan tambahan mengenai pelayanan paspor biasa bagi calon jamaah haji yaitu sebagaimana isi dari Peraturan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi jamaah Haji bahwa untuk melaksanakan ketentuan tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Dari data yang diperoleh, terdapat kekhususan berkaitan dengan regulasi pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji, yaitu:

1. Persyaratan pengajuan paspor baru bagi calon jamaah haji secara umum sama dengan syarat paspor biasa, namun ada

tambahan yakni harus dengan melampirkan surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama domisili masing-masing jamaah dan *fotocopy* Bukti Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH);

2. Pengumpulan dokumen persyaratan dapat dikoordinir oleh Kantor Kementerian Agama dari masing-masing domisi calon jamaah haji untuk kemudian diserahkan kepada Kantor Imigrasi;

3. Pengambilan data foto, sidik jari, dan wawancara calon jamaah haji dilakukan secara kolektif di Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya berdasarkan temuan di lokasi penelitian mengenai efisiensi pelayanan, salah satu yang menjadi kendala dalam waktu penyelesaian pembuatan paspor disebabkan oleh adanya kerusakan yang biasa terjadi.

c. Daya tanggap (*responsiviness*)

Responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk koresponsifan dari pelayanan paspor yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat atau pelanggan.

Berkaitan dengan pelayanan paspor bagi calon jamaah haji ini, Kantor imigrasi Kelas I Malang memberikan sosialisasi langsung kepada calon jamaah haji melalui KUA dan KBIH yang ada.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, aspek kecakapan aparatur telah memenuhi standart pelayanan umum kepada masyarakat. Hal ini diketahui dengan telah terlaksananya proses pelayanan penerbitan paspor, khususnya bagi calon jamaah haji secara efektif dan efisien. Pegawai maupun petugas telah melaksanakan tugas dan kewajiban pelayanan secara maksimal, dibuktikan dengan kecepatan pelayanan penerbitan paspor

e. Empati (*Emphaty*)

Dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang salah satu hal penting yaitu dilihat dari Dimensi Empati dan bisa di katakana bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat

dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Malang harus lebih meningkatkan kualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat

2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan oleh Kantor Imigrasi kelas I Malang dalam pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelayanan paspor bagi calon jamaah pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang berdasarkan data yang diperoleh peneliti terdapat beberapa hal yang dapat mendukung pelayanan paspor secara maksimal. Faktor pertama adalah faktor aturan, dimana pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang terdapat aturan khusus, aturan khusus ini berupa pelayanan secara kolektif pada waktu tertentu dalam hal pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji. Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung kedua dalam hal proses pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji pada kantor Imigrasi kelas I Malang. sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah telah tersedia dengan lengkap dan dalam kondisi yang baik. Faktor pendukung selanjutnya adalah faktor kemampuan dan keterampilan pegawai.

Dalam hal ini, petugas/ pegawai di Kantor Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah melaksanakan tugas dan kewajiban pelayannya dengan baik sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga proses pelayanan yang ada dapat dilakukan dengan efektif dan efisien serta memberikan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Dari data yang diperoleh, faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor biasa bagi calon jamaaaah haji di Kantor Imigrasi Kelas I Malang adalah faktor kuantitas pegawai, faktor kesesuaian data pemohon pelayanan penerbitan paspor, dan faktor system komputer pada Kantor Imigrasi pusat yang sering mengalami *error*.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan terkait kualitas pelayanan penerbitan paspor biasa bagi calon jamaah haji di Kantor Imigrasi Kelas I Malang, antara lain:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Malang diharapkan bisa mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dalam hal sarana dan prasarana salah satunya dengan cara memperluas ruang informasi dan pengambilan formulir serta memperluas tempat parkir untuk kendaraan roda empat.
2. Memaksimalkan kinerja aparatur pelayan dengan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, memberikan sanksi untuk yang melanggar aturan, meningkatkan kualitas kecepatan dan keterampilan, serta melakukan lebih banyak pelatihan untuk semua pegawai agar tercipta kondisi pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan disertai pengawasan oleh para pimpinan, tanpa harus menambah jumlah aparatur pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.
3. Lebih meningkatkan sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi massal, atau dengan rutin mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan tau prosedur untuk mengurus paspor bagi calon jamaah haji.
4. Meningkatkan koordinasi antar lembaga pemangku kepentingan pelayanan haji yakni dengan Kantor Kementerian Agama, agar tidak terjadi masalah dalam hal pelayanan penerbitan paspor bagi calon jamaah haji.

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

a) Buku:

Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*.
Malang : Averroes Press.

Azwar, S. 2004. *Metode Penelitian*. Edisi Pertama. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*.
Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan
Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan
Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.

Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan
Minimal). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Moekijat, 1994. *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Yogyakarta:
Lintang Pustaka.

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi
Aksara.

Moleong. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan Kedelapanbelas.
Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*.
Bandun : (P.T. Alumni.

Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nidjam, A. 2006. *Manajemen Haji*. Jakarta: Mediacita.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT.
SinergiVisi Utama.

Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pedoman Penulisan dan Penilaian Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi FIA
UB. 2012.

Rahmayanty, Nina.2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu. Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan (Pengembangan

Saefullah, Djadja H.A., 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP UNPAD.

Santosa, Dr. Pandji.2008. Administrasi Publik (teori & aplikasi good governance).Bandung : PT. Rfeika Aditama.

Sedarmayanti, 2004. *Good governance (keperintahan yang baik) : membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance (keperintahan yang baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Siswosoediro, 2008. *Mengurus Surat-surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia.

Sjamsiar Sjamsuddin, 2012. *Hukum Administrasi Negara*. Malang: FIA UB.

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT: Alfabeta.

Sugiono.2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.

Suryabrata B.A, Drs Sumadi.2003.Metodologi Penelitian.Depok:PT.

Rajagrafindo. Silalahi, Ulber.2010. Metode Penelitian Sosial.Bandung : PT Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Zauhar, Susilo, 2001. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Malang: PPIIS.

b) Peraturan Perundang-undangan:

Peraturan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi Jamaah Haji.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertical di Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang nomor 2 tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian.

c) Surat Kabar:

Radar Malang., 2016. *Imigrasi Hapus Sistem Kuota Untuk Paspor*. 16. Januari 2016. 11 Oktober 2016. <http://radarmalang.co.id/imigrasi-hapus-sistem-kuota-untuk-paspor-28962.htm>;

Republika, Khazanah., 2016. *Imigrasi Malang Targetkan Paspor Haji Tuntas Juni*. 25 April 2016. 11 Oktober 2016. <http://khazanah.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/16/04/25/o6657y384-imigrasi-malang-targetkan-paspor-haji-tuntas-juni>;

