

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS II RANAI KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2009-2011**

MENTARI
Mentari09ip@yahoo.com
Dosen Pembimbing:

Drs. H. Isril, MH

ABSTRAK

The immigration office is one element in implementing government provides services in the management of passport. In particular the implementation of the immigration service passport at the Immigration Office Class II Ranai Natuna Regency is still much that is not in accordance with applicable regulations. This study aims to determine the implementation of the public service in the administration or passport at the Immigration Office Class II Ranai Natuna and determine the factors that hinder the implementation of the public service.

This research is a qualitative descriptive approach. Sources of data obtained from studies using techniques informant interviews and observation documentation. The data were analyzed qualitatively that comes with supporting tables and the results of interviews with the research resources.

The results prove that the overall implementation of the public service for a passport at the Immigration Office Class II Ranai are in accordance with the procedures for service, but has not been going well. Seen from the aspect of cost could reach Rp. 600,000 and up to one week. From the aspect of infrastructure, buildings getting better but is not supported by the existence of other supporting infrastructure such as operational vehicles, computers and so forth. From the aspect of competence SDA, the quantity is very less and the quality is still not able to demonstrate technical ability as evidenced by the persistence of the delegation of authority to force an incompetent (honor or internship). While aspects of the suitability of the applicant's passport service in the hope of also not been able to prove that the service has been running well, this is evidenced by the delay in the manufacture and returning passports. Factors that hinder the implementation of common services in the passport at the Immigration Office Class II Ranai Natuna regency consists of internal and external factors; internal factors, including: the low quantity and quality of human resources available, technical disruptions in service, the problem of touts and service bureau that has a relationship with the individual employee as well as the lack of a means of socialization. While external factors, consisting of: brokers set prices relatively high, and the lack of public awareness to implement service patterns are orderly and clean (do not use the services of brokers).

Keywords: General Services, Handling, Passport

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Salah satu fungsi pemerintahan adalah memberikan pelayanan, pelaksanaan yang merupakan upaya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Pelaksanaan pelayanan ini dilakukan pemerintah melalui penyediaan fasilitas pelayanan, penyiapan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan, penyiapan prosedur dan mekanisme pelayanan.

Terkait penelitian ini pelayanan yang dimaksudkan adalah tentang pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna. Penerapan pelayanan kantor Imigrasi yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan seperti pembuatan paspor, dan lainnya. Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi.

Sudah menjadi rahasia umum bahwa di kantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absen, mengikuti apel pagi, sementara banyak pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu. Secara keseluruhan fenomena dilapangan adalah sebagai berikut:

1. Pengurusan paspor sering tidak melampirkan persyaratan / dokumen lengkap, seperti KTP, KK, akte kelahiran, ijazah terakhir dan surat rekomendasi sehingga formulir dikembalikan lagi kepada pemohon paspor.
2. Adanya calo pengurusan paspor / bukan biro jasa yang menawarkan jasa pengurusan dengan biaya yang relatif lebih mahal.
3. Waktu penyelesaian paspor tidak sesuai dengan ketentuan pembuatan paspor yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, karena bisa mencapai 1 minggu pengurusan, disebabkan kendala teknis seperti kurangnya tenaga operasional rekam biometrik dan kendala teknis seperti listrik mati dan sebagainya.
4. Kecenderungan petugas tidak bersikap ramah alam melayani seperti ada kesan “membentak” pemohon paspor ketika ada dokumen yang tidak lengkap atau menyuruh pemohon paspor untuk bertanya ke bagian informasi sehubungan dengan kekurangan dokumen yang dimaksud.
5. Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kerja, seperti kurangnya peralatan kerja, ruang tunggu yang sempit dan terasa panas apabila banyak masyarakat yang akan mengurus paspor, kurang bersih, kurang rapi, itu seharusnya adalah bagian dari kewajiban staf khusus di kantor Imigrasi untuk menata semuanya hingga bagaimana masyarakat bisa nyaman dan betah saat mengurus paspor.
6. Secara umum pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna masih tergolong rumit / cukup sulit.

Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan umum dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna?
2. Apa sajakah faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan umum dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna?

Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) menyatakan bahwa: *“Yang dimaksud dengan pelayanan adalah seala kegiatan yang dilaksanakan perangkat instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah. BUMN (Badan Usaha Milik Negara, BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dalam rangka memproses, mengurus maupun menyediakan barang, fasilitas dan jasa pelayanan sesuai tugas dan fungsinya untuk memenuhi kepentingan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku”*.

Istilah dan konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Rasyid mengatakan bahwa: “fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar”. (Rasyid, M. Ryass. 1997). Oleh karena kegiatan pelayan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

2. Paspor

a. Pengertian Paspor

Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI/Paspor) adalah dokumen milik negara yang harus dilindungi dan dijaga keberadaannya. Pemegang paspor bertanggung jawab penuh atas paspor yang dimilikinya. Paspor berlaku untuk masa 5 (lima) tahun sejak tanggal dikeluarkan. Dalam pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang keimigrasian bahwa: ”Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara

yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara”. Paspur biasa diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia, dan bagi WNI yang akan bertempat tinggal di luar negeri. Paspur diberikan atas permintaan pemohon dengan mengajukan permohonannya melalui Kantor Imigrasi. Berikut ini jenis Surat Perjalanan Republik Indonesia.

- 1) Paspur Biasa
- 2) Paspur Diplomatik
- 3) Paspur Dinas
- 4) Paspur Haji
- 5) Paspur untuk Orang Asing
- 6) Surat Perjalanan Laksana Paspur untuk Warga Negara Indonesia
- 7) Surat Perjalanan Laksana Paspur untuk Orang Asing
- 8) Surat Perjalanan Laksana Paspur Dinas

Sedang bagi Paspur Diplomatik dan Paspur Dinas merupakan kewenangan Menteri Luar Negeri / Pejabat yang ditunjuk untuk mengeluarkannya. Untuk Paspur Haji merupakan kewenangan Menteri Agama dan Pejabat yang ditunjuk. Untuk Surat Perjalanan Laksana Paspur Dinas merupakan kewenangan Menteri Luar Negeri dan Pejabat yang ditunjuk perwakilan RI.

b. Jenis Paspur RI / Paspur Biasa

- 1) Biasa terdiri dari 48 halaman untuk WNI
Paspur yang terdiri dari 48 halaman yang diberikan untuk keperluan secara umum. Untuk warga Negara yang sering bepergian ke luar negeri. Berbentuk buku berwarna hijau dengan ukuran 88 mm x 125mm dan masa berlaku paspor ini adalah 5 tahun sejak tanggal dikeluarkannya.
- 2) Biasa terdiri dari 24 halaman untuk WNI
Paspur yang terdiri dari 24 halaman. Khusus untuk keperluan umroh atau TKI di luar negeri. Berbentuk buku hijau dengan ukuran 88mm x 125mm dan masa berlaku paspor ini adalah 3 tahun sejak tanggal dikeluarkannya.

c. Prosedur Pemberian Paspur

Pelayanan pemberian paspor RI diselenggarakan di Kantor Imigrasi yang berada di seluruh wilayah Indonesia. Proses permohonan paspor dilayani oleh petugas pelayanan yaitu dibawah unit seksi Lantaskim. Pelayanan adalah suatu proses yang kita berikan pada pihak lain, dan pihak lain tersebut menerima seperti apa yang mereka inginkan. Hal ini berdasarkan keputusan Menteri Nomor M. 08-12.03.10 tahun 2006 tanggal 31 Agustus 2006 bahwa: "Pemberian paspor dapat diberikan oleh Kantor Imigrasi dimana saja tanpa mempertimbangkan bukti domisili".

Kebijakan tersebut sejalan dengan diberlakukannya sistem on-line yang berdasarkan biometrik dalam masa proses dan penerbitan paspor RI. Dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 dijelaskan bahwa:

- 1) Paspur biasa diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia.
- 2) Paspur biasa diberikan juga kepada WNI yang bertempat tinggal di luar negeri.
SPRI diberikan kepada perorangan tetapi untuk anak di bawah usia 16 tahun dan belum menikah atas permintaan orangtuanya dapat diikuti sertakan dalam SPRI orangtuanya. Akan tetapi dapat dibuat sendiri dengan alasan:
 - 1) Tugas Negara sebagai duta bangsa
 - 2) Program tukar menukar pelajar
 - 3) Tugas belajar atau melanjutkan sekolah
 - 4) Pengobatan dan perawatan medis
 - 5) Bepergian dengan orangtuanya

d. Kewenangan Pemberian Paspur

- 1) Pemohon yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya

- 2) Pemohon yang bertempat tinggal di wilayah kerja Kanwil yang dibawahnya atas persetujuan Dirjen Imigrasi.
- 3) Dirjen Imigrasi dalam hal tertentu memberikan persetujuan pemberian dan pencabutan SPRI.

Dalam hal ini penggantian paspor perlu diganti jika: 1) Paspor yang masa berlakunya telah mencapai lima tahun sejak tanggal dikeluarkan. 2) Paspor yang habis halaman. 3) Paspor yang hilang dengan disertai keterangan dari Polisi setempat dan photocopy paspor.

e. Kegunaan Halaman Pada Paspor

- 1) Kolom data pada kulit muka halaman pertama berisi penjelasan yaitu:

Dalam bahasa Indonesia:

"Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Dalam bahasa Inggris:

"The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection."

PASPOR INI BERLAKU UNTUK SELURUH DUNIA
 THIS PASSPORT IS VALID FOR ALL PARTS OF THE WORLD

- 2) Kolom data pada kulit muka halaman pertama berisi yaitu:

- a) Jenis / *type* (sudah tercetak)
- b) Kode Negara / *Country Code* (sudah tercetak)
- c) Nomor Paspor (sudah tercetak)
- d) Nama Lengkap / *Full Name*

Berisi nama yang bersangkutan dilengkapi dengan nama keluarga. Bagi yang tidak memakai nama keluarga dapat disertai bin / binti / nama ayah / ibu dibelakangnya. Bagi wanita yang sudah menikah, nama keluarga dapat diganti dengan nama suami.

- e) Jenis Kelamin / *Sex*
- f) Kewarganegaraan / *Nationality*
- g) Tanggal Lahir / *Date Birth*
- h) Tempat Lahir / *Place of Birth*
- i) Tanggal Pengeluaran / *Date of Issue*
- j) Tanggal Habis Berlaku / *Date of Expiry*
- k) Kantor yang Mengeluarkan / *Issuing Office*
- l) Photo

Pas photo memakai tutup kepala diperkenankan jika menurut keyakinan agamanya diwajibkan. Memakai kacamata juga diperbolehkan.

- 3) Halaman 3 berisi data-data sebagai berikut:

- a) Nomor register paspor
- b) Kolom kecuali / *Except*
- c) Tanda Tangan pemegang / *Signature of Bearer*
- d) Tanda tangan Pejabat yang mengeluarkan / *Issuing Authority*

- 4) Halaman 4 berisi data-data sebagai berikut:

- a) Pas photo data anak yang diikut sertakan dalam paspor apabila pengikutnya lebih dari 2 anak, pas photo selebihnya dilekatkan pada halaman 4 dan 5 pada catatan pengesahan
- b) Apabila tidak ada pengikut diisi dengan -NIL-

- 5) Pada halaman terakhir atau halaman 48 pada paspor yang berisi 48 halaman, 24 dari paspor yang berisi dari 24 halaman berisi data-data sebagai berikut:

- a) Nomor File
 - b) No KTP
 - c) Pekerjaan pemegang
 - d) Alamat Pemegang
 - e) EX PPRI NO Tanggal
 - f) Negara tujuan
- 6) Selanjutnya merupakan halaman kosong yang digunakan untuk tempat visa dan tempat cap keberangkatan setiap kali melakukan perjalanan ke luar negeri.

f. Persyaratan Paspor

Menurut Petunjuk Pelaksanaan Dirjen Imigrasi Nomor 8.12.03.02 tahun 1997 tanggal 25 Juni 1997 tentang SPRI pada bagian III . B. 2 bahwa persyaratan pembuatan paspor bagi WNI adalah:

- 1) Akte Kelahiran
- 2) Kartu Keluarga
- 3) Kartu Tanda Penduduk
- 4) Surat Nikah
- 5) Ijazah Terakhir
- 6) Surat Rekomendasi Perusahaan
- 7) Photo 4x6 2 lembar

g. Prosedur Pembuatan Paspor

- Hari 1 :
 - 1. Pendaftaran
 - 2. Verifikasi data
- Hari 2 :
 - 1. Proses input data di imigrasi
- Hari 3 :
 - 1. Foto dan Sidik Jari
 - 2. Wawancara
 - 3. Pembayaran Blanko Pasport
 - 4. Tanda tangan paspor
- Hari 4 :
 - 1. Pencetakan data ke buku passpor
 - 2. Penandatanganan oleh kepala kantor
- Hari 5 : Paspor SELESAI

Konsep Operasional

- 1. Kesederhanaan pelayanan adalah kesederhanaan prosedur pelayanan kantor Migrasi yang diberikan kepada masyarakat tidak bersifat berbelit-belit, mudah dipahami.
- 2. Kejelasan pelayanan adalah salah satu kejelasan terhadap teknis administrasi yang diberikan kepada publik.
- 3. Kepastian waktu pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pegawai dan diberikan kepada pelayanan publik dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
- 4. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan adalah kelengkapan dalam pemberian pelayanan kepada publik seperti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.
- 5. Tanggung jawab pelayanan adalah pegawai yang mau bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilaksanakan atau seorang pimpinan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan.
- 6. Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia.

7. Surat Perjalanan atau Paspor adalah dokumen resmi yang di keluarkan oleh pejabat yang berwenang dari satu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara.
8. Masyarakat dalam hal ini adalah orang yang melakukan pengurusan paspor.
9. Pelaksanaan adalah melakukan suatu kegiatan peraturan, keputusan dan lain-lain. Pelaksanaan disini dimaksudkan dengan kemampuan kerja, khususnya dalam melaksanakan pengurusan paspor.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan atau mendeskripsikan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan keseluruhan objek penelitian secara akurat.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna Jl. Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No.74 Ranai Kabupaten Natuna.

3. Jenis Data

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa keterangan yang diberikan responden, bersumber dari seluruh responden dalam penelitian ini, seperti tingkat pendidikan dan pengalaman kerja pegawai Imigrasi, serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Imigrasi.
- b. Data sekunder ini merupakan sumber data yang diperoleh dari pihak kedua, data tersebut berasal dari pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Adapun data sekunder berupa laporan, ketetapan-ketetapan, dokumen-dokumen, media massa, dan peraturan perundang-undangan lain sebagainya serta yang menunjang objek yang diteliti.

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan. Dalam hal ini yang menjadi informan yaitu:

Nama Informan

No	Nama	Jabatan
1	Joel Erjosal Anwar	Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Ranai
2	Eddi Rakhmat	Kasi Lalintuskim
3	Baharuddin	Kasubag Tata Usaha
4	Marsidi	Kaur Umum
5	Zaimarti, S.Sos	Staf Urusan Umum
6	Mellya Fransiska P.N, A.Md.	Staf Sie Lantaskim

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Ranai

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan terhadap objek penelitian, untuk mengetahui secara umum tentang keadaan pelaksanaan pelayanan umum, pada kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna
- b. Wawancara, yakni proses Tanya jawab langsung secara lisan dengan sebagian responden yang dijadikan sampel dan kepala kantor serta pegawai imigrasi, tentang hal yang berhubungan dengan pengurusan paspor, dan pelaksanaan pelayanan umum.
- c. Dokumentasi teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan atau pengambilan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

6. Teknik Analisa Data

Data hasil penelitian yang telah dikumpulkan sepenuhnya dianalisis secara kualitatif. Setelah data pada penelitian ini diperoleh, data tersebut dikelompokkan, diuraikan sesuai dengan jenis data, kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel yang dilengkapi dengan penjelasan untuk selanjutnya dianalisa secara deskriptif yaitu sebuah analisa yang menjelaskan dan memaparkan kenyataan yang sesungguhnya terjadi dilapangan mengenai perumusan permasalahan dalam penelitian ini guna mendukung hasil kerja berdasarkan hasil wawancara yang kemudian akan ditarik kesimpulan.

PEMBAHASAN

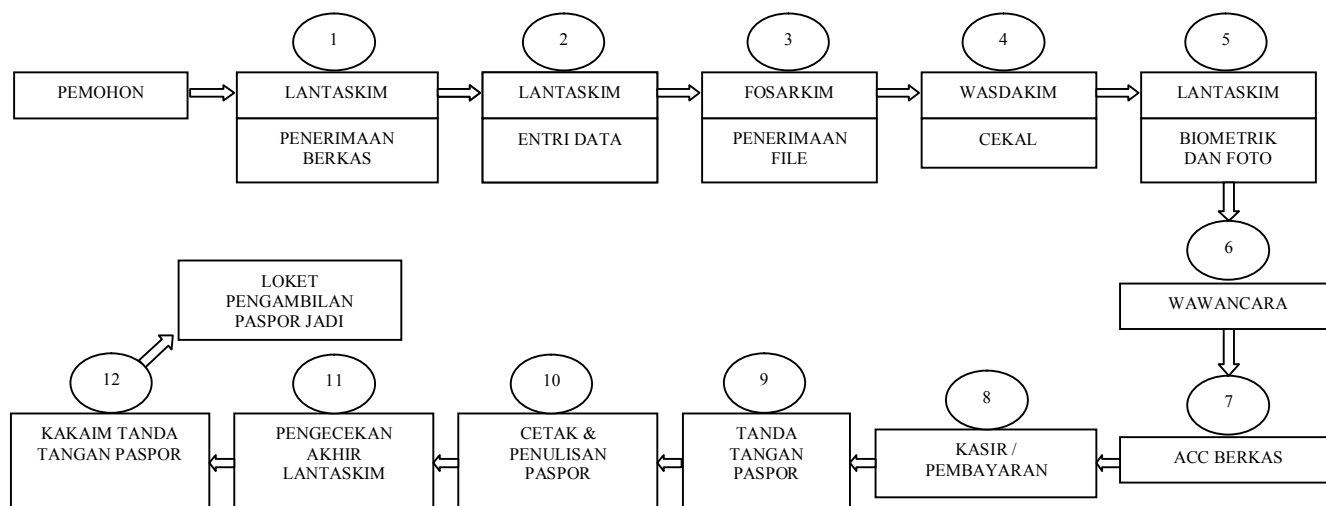
1. Pelaksanaan Pelayanan Umum dalam Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna

Pelaksanaan pelayanan umum dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna, dianalisis dengan pendekatan Sistem *Total Quality Service* yang terdiri dari tiga variabel utama yaitu Strategi, Sistem, dan Sumber Daya Manusia yang dipergunakan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan. Gabungan teori dari Morgan dan Mahmudi (2007), untuk melihat indikator dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang baik, diantaranya:

- Prosedur Pelayanan
- Waktu dan Biaya Pelayanan
- Sarana dan Prasarana
- Sumber Daya Manusia
 - Responsivitas
 - Komunikasi
 - Kompetensi
 - Kesesuaian Pelayanan dengan yang diharapkan Konsumen

a. Prosedur Pelayanan Pengurusan Paspor

Prosedur Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai



Hasil wawancara penelitian dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, diperoleh kejelasan informasi sebagaimana petikan hasil wawancara penelitian berikut ini:

“Prosedur pengurusan paspor pada dasarnya tidak berbelit-belit dan tidak memakan waktu yang lama, hanya saja butuh kesabaran karena memang ada beberapa prosedur administrasi yang harus diikuti oleh pemohon paspor. Pemohon hanya datang dan menyerahkan datanya ke bagian yang telah ditunjuk dan selanjutnya akan diproses, pemohon biasanya bisa menunggu

foto dan wawancara dan paling lambat dua atau tiga hari datang kembali untuk tanda tangan dan pengambilan paspor yang sudah jadi”. (Hasil Wawancara Dengan Bapak Joel Erjosal Anwar, SH, tanggal 25 Juni 2013)

Dari bagan prosedur dan pernyataan wawancara Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Ranai dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Ranai pada dasarnya sudah ada dan sudah baik. Para lembaga / biro yang menguruskan paspor sudah mengetahui prosedurnya dengan baik, baik dengan otodidak maupun seiring berjalannya waktu dan pengalaman dalam pekerjaannya. Akan tetapi prosedur tersebut masih belum atau kurang dimengerti oleh masyarakat umum pengurus paspor yang mengurus langsung sendiri, karena prosedur dirasa kurang jelas, kurang informatif sehingga menimbulkan kebingungan. Kebingungan pelanggan sebagian besar adalah ketidaktahuan akan prosedur lanjutan dari tiap- tiap tahap atau proses yang harus dilalui dalam pengurusan paspor. Untuk tahap awal pengurusan seperti pembelian dan pengisian formulir mereka sudah memahami. Gambar proses pengurusan paspor yang sudah ada (ditempel) belum bisa dipahami betul oleh masyarakat pengurus paspor, karena hanya berupa gambar dan tidak adanya penjelasan mengenai gambar tersebut secara langsung oleh pegawai Kantor Imigrasi.

Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, berdasarkan hasil pengamatan penelitian telah memenuhi kriteria kesederhanaan pelayanan publik, dimana penyediaan loket sudah memadai sesuai dengan jumlah permohonan. loket pelayanan pembuatan paspor cukup memadai dengan jumlah pemohon. Di loket tersebut tidak hanya satu orang yang bertugas tetapi beberapa orang, hal itu dimaksudkan agar proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengecewakan konsumen atau pemohon itu sendiri. Proses pelayanan dimulai dari loket ke bagian-bagian lain secara berurutan, melalui meja-meja yang sudah jelas dan pasti mengenai tugas dan kegiatannya. Di kantor imigrasi prosedur pelayanan pembuatan paspor sudah terdapat alurnya sendiri mulai dari loket, ke bagian pembayaran lalu ke seksi-seksi atau petugas-petugas untuk pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan. Setelah semua prosedur terlewati maka pemohon hanya tinggal menunggu proses cetak paspor. Pemohon tidak perlu berhubungan langsung dengan setiap petugas yang terlibat dalam proses pelayanan terhadapnya. Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi ini tidak harus berhubungan langsung dengan pemohon yang ingin membuat paspor atau biasa diwakilkan. ini berlaku dalam tahap pelayanannya saja akan tetapi pada saat pengambilan foto, tanda tangan, sidik jari dan wawancara pemohon diharapkan datang dan berhubungan langsung dengan petugas.

Dari sisi kejelasan dan kepastian pelayanan diberikan dalam bentuk pembakuan prosedur kerja di setiap seksi atau bagian, dan pemasangan bagan prosedur pelayanan di tempat yang mudah dilihat pemohon. Di kantor Imigrasi kelas II Ranai pemasangan gambar prosedur pelayanan di tempatkan di pintu masuk Kantor imigrasi, ini maksudkan agar pemohon dapat mengetahui prosedur yang harus dilewati oleh pemohon dalam pembuatan paspor. Pemasangan informasi tentang persyaratan permohonan, contoh pengisian formulir, biaya-biaya, dan tata cara pembayaran. Pemberian tanda bukti penerimaan permohonan yang menetapkan tanggal berapa dan kepada loket mana pemohon harus kembali. Pemohon yang telah melakukan pembayaran oleh petugas loket kantor imigrasi diberikan tanda bukti bahwa telah melakukan pembayaran dan menetapkan tanggal kapan pemohon harus kembali ke kantor Imigrasi.

Penetapan tahap-tahap penyelesaian melalui program komputer, sehingga tidak ada proses penyelesaian yang terlompat dari satu seksi/ bagian ke seksi/ bagian lain tetapi harus secara urut melalui langkah-langkah/ tahapan yang telah ditentukan oleh sistem. Namun dalam hal pelayanan pembuatan paspor pemohon belum dapat mengetahui sampai dimana proses permohonannya, karena belum adanya akses sistem informasi E-Passport yang di buat oleh kantor Imigrasi Kelas II Ranai.

b. Waktu dan Biaya Pelayanan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa besarnya biaya dan waktu dalam menyelesaikan pembuatan paspor adalah sebagai berikut:

Rincian Biaya dan Waktu Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai

No	Jenis Paspor	Biaya (Rp)	Waktu (Hari)
1	Paspor 48 Halaman	225.000	2
2	Paspor 24 Halaman	50.000	1-2

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, 2013

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa biaya yang diperlukan untuk pembuatan paspor 48 halaman adalah Rp. 225.000 dan untuk paspor 24 halaman Rp. 50.000. Biaya tersebut sudah termasuk administrasi, foto, dan biaya cetak paspor yang dikenakan kepada pemohon paspor. Lamanya pengurusan dan pembuatan paspor sebagaimana yang tertera di dinding Kantor Imigrasi Kelas II Ranai adalah 2 hari untuk paspor 48 halaman dan 1 sampai 2 hari untuk paspor 24 halaman.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah seorang informan penelitian, diketahui bahwa *“proses pengurusan paspor memang benar paling lama 2 hari dengan biaya tergantung jenis paspor yang dibuat, ada ketentuan yang mengatur”*. (Wawancara Dengan Bapak Eddi Rakhmat, Kepala Seksi Lalintuskim Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, tanggal 25 Juni 2013)

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis pertama kali mendatangi Kantor Imigrasi Kelas II Ranai untuk kepentingan penelitian, pernah ditawarkan oleh seseorang (calo paspor), untuk membantu pengurusan paspor. Lebih jauh penulis menanyakan besarnya biaya yang harus dibayarkan berkisar antara Rp. 400.000 sampai Rp. 600.000 dan bisa dipastikan dapat selesai paling lama 2 hari.

“Saya mengurus paspor untuk ke Singapura, karena ada anak yang baru kerja di sana. Saya dimintai biaya sama petugas Rp. 225.000, tapi ini sudah kali kedua saya datang setelah tiga hari pas masukan berkas, katanya cuma dua hari, sampai sekarang belum selesai juga paspor saya, katanya pas penginputan data mati lampu jadi harus diinput ulang lagi”. (Wawancara Penelitian, tanggal 25 Juni 2013)

Petikan hasil wawancara diatas membuktikan bahwa pengurusan paspor sesuai dengan ketentuan dari pemerintah (nasional), pada dasarnya sudah diupayakan seefektif mungkin dengan jalan menerapkan pengurusan sampai penerbitan paspor hanya membutuhkan waktu dua hari (secara nasional paling lama 4 hari), namun kenyataan pembuatan paspor bisa mencapai waktu lebih dari ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan tabel 3.1, pernyataan responden penelitian, penulis menemukan sebuah fenomena baru yang bertentangan dengan idealnya sebuah pelaksanaan pelayanan dari aspek biaya dan lamanya pengurusan paspor, diantaranya:

- 1) Biaya pengurusan paspor 48 halaman Rp. 225.000 jika dilakukan sendiri dan secara langsung dan waktu yang digunakan bisa lebih dari 2 hari, tetapi ada juga pengurusan yang bisa dibantu oleh calo paspor dengan biaya antara Rp. 400.000 sampai Rp. 600.000, memakai waktu paling lama 2 hari paspor selesai.
- 2) Pengurusan paspor bisa saja mencapai beberapa hari, tidak seperti pengumuman dan pernyataan responden penelitian, karena kendala teknis seperti mati lampu, cetakan blanko / formulir kurang sehingga harus menunggu dicetak baru.
- 3) Pengurusan paspor melalui calo bisa selesai selama 2 hari, karena pada dasarnya calo adalah mereka orang yang mengenal dekat dengan personel Kantor Imigrasi Kelas II Ranai. Kedekatan tersebut memudahkan mereka untuk minta tolong kepada beberapa oknum petugas.

c. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengamatan penelitian, penulis menemukan bahwa sarana prasarana Kantor Imigrasi Kelas II Ranai adalah cukup baik, meskipun masih banyak yang harus dibenahi dan ditambah. Diantara sarana prasarana tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Satu unit bangunan kantor yang mendukung untuk melakukan proses pelayanan. Bangunan berfungsi untuk melayani warga Asing / Luar Negeri, pengurusan paspor bagi masyarakat umum, serta khusus untuk melayani pengurusan Tenaga Kerja Indonesia. Bangunan satu atap ini dibagi atas tiga ruangan utama pengurusan dan beberapa ruang bagian-bagian kantor lain.
- 2) Sistem komputerisasi dan foto biometrik yang menjamin keamanan dan keaslian data, fasilitas fisik seperti ruang antrian, toilet, kamar mandi, mushola, tempat parkir, lemari-lemari, meja-meja, televisi, AC, dan lainnya yang mendukung pelayanan dan kenyamanan.
- 3) Prasarana lain yang dimiliki adalah 1 unit mobil operasional kantor (tidak termasuk kendaraan Kepala Kantor dan bagian-bagian lain, karena bersifat pribadi). 3 Speedboat untuk melakukan operasi rahasia dan gabungan dengan Badan Koordinasi Keamanan Laut (Bakorkamla).

Sarana dan prasarana pendukung lainnya seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang cukup luas dan terbuka, dilengkapi dengan bangku / tempat duduk, meja untuk menulis, televisi, koran, majalah, toilet dan sarana lain juga terlihat rapi. Selain itu Kantor Imigrasi Kelas II Ranai menyediakan tempat parkir yang cukup luas. Khusus penataan ruang tunggu sudah diupayakan agar tidak terjadi antrian atau kerumunan pemohon. Dalam hal ini sudah disediakan loket untuk melayani pemohon. Ruang tunggu yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Ranai dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai. Pemohon bisa menunggu dengan tenang ditempat ataupun kursi-kursi yang telah disediakan oleh kantor imigrasi.

Pemasangan *Sound System* untuk memanggil pemohon yang akan difoto, sidik jari, wawancara atau berhubungan dengan loket. Pemohon dilarang masuk ke ruang kerja penyelesaian administrasi umum. Hal tersebut telah dilaksanakan oleh kantor imigrasi dan peralatan tersebut merupakan fasilitas yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan.

Penyimpanan berkas-berkas dokumen negara didalam lemari besi yang aman. Berkas permohonan pembuatan paspor yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan disimpan dilemari besi dan mempunyai ruang khusus untuk menyimpan berkas-berkas pemohon.

“Untuk sarana seperti gedung (kantor), saya pikir tidak ada masalah, kita sudah memiliki bangunan permanen, sudah baguslah, namun dari prasarana pendukung operasional masih sangat kurang, seperti kendaraan operasional saja masih kendaraan sepuluh tahun yang lalu dan itu satu-satunya yang kita pergunakan sampai saat ini. Ada 3 speed boat untuk operasi rutin dan gabungan. Belum lagi prasarana seperti komputer masih ada yang kurang. Tidak semua pegawai mempunyai komputer. Biasanya satu ruangan satu komputer. Tidak semua sarana prasarana kita yang kurang, ada beberapa poin dari pelayanan yang sudah baik seperti kita sudah mempunyai ruang tunggu dan sound sistem yang baik untuk melakukan pemanggilan pemohon paspor”. (Hasil Wawancara dengan Bapak Joel Erjosal Anwar, SH, tanggal 25 Juni 2013)

Berdasarkan penjelasan dan pernyataan responden penelitian, dapat disimpulkan bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor sudah didukung dengan sarana prasarana administrasi yang cukup baik, namun prasarana teknis seperti komputer, mobil operasional dan lain sebagainya masih perlu penambahan. Meskipun secara tidak langsung tidak berpengaruh terhadap pengurusan paspor, kelengkapan teknis juga dibutuhkan untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan lain yang berhubungan dengan pelaksanaan kerja di lapangan, sehingga tidak mengganggu pekerjaan pelayanan administrasi (kantor) lainnya.

d. Sumber Daya Manusia

1) Responsivitas

Kemampuan organisasi pemerintahan dalam hal ini adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Ranai. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemui bahwa di dalam memberikan pelayanan pengurusan

paspor dapat dibagi ke dalam dua bagian berdasarkan objek layanan / orang yang dilayani, sebagai berikut:

a) Masyarakat yang mengurus paspor sendiri (langsung)

Pada prinsipnya masyarakat sebagai pemohon menginginkan urusan dan pengurusan yang tidak berbelit-belit, waktu pengurusan yang lama, biaya yang mahal dan sebagainya. Hasil penelitian membuktikan bahwa masyarakat yang mengurus sendiri pembuatan paspor mengacu pada ketentuan yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, dimana proses pengurusan mulai dari memasukkan berkas, foto dan wawancara hanya membutuhkan waktu 1 hari, sedangkan untuk penginputan data, cetak dan tandan tangan paspor juga membutuhkan waktu selama 1 hari. Permasalahan yang terjadi adalah ketika masyarakat datang kembali untuk mengambil paspor, banyak dari mereka yang pulang dengan tidak membawa paspor, dengan berbagai alasan keterlambatan petugas, terbatasnya jumlah pegawai, pegawai masih sibuk dengan pekerjaan lain sehingga kebutuhan pemohon pada waktu yang bersamaan menjadi tidak diperhatikan.

“Pengurusan dan pembuatan paspor pada dasarnya membutuhkan waktu dua hari sampai pencetakan kalau berkas dan persyaratan pemohon lengkap, namun kita bekerja tidak tanpa kendala. Misalnya ada pegawai yang tugas luar (lapangan), karena keterbatasan jumlah pegawai (yang hanya 3 orang), tentu semua itu tidak bisa dikerjakan cepat, apalagi ada kendala seperti mati lampu, mesin cetak rusak. Kan tidak ada teknisi langsung. Memang kita akui bahwa ada beberapa permohonan yang tidak bisa kita proses selama dua hari. Kalau masalah melayani, begitu datang saja pemohon paspor sudah dilayani oleh petugas, ditanyakan mengenai pengurusan apa dan diarahkan kebagian mana. Artinya petugas kita responsif”. (Hasil Wawancara dengan Mellya Fransiska P.N, A.Md, Staf Seksi Lintaskim, tanggal 26 Juni 2013)

Senada dengan pernyataan tersebut, sebagaimana yang diungkapkan salah seorang responden dapat dibuktikan bahwa pada dasarnya petugas sudah melaksanakan pelayanan dengan mempertimbangkan responsivitas kepada pemohon pengurusan paspor. Hal ini dibuktikan dengan pemohon sudah dilayani dan diarahkan petugas kebagian tertentu sesuai dengan keperluan pemohon. Namun pada beberapa proses pengurusan yang terkendala disebabkan permasalahan teknis seperti penginputan data yang terkendala mati lampu, terlambatnya penandatanganan paspor oleh Kepala Kantor yang disebabkan Kepala Kantor tidak berada di tempat dan sebagainya.

b) Masyarakat yang mengurus menggunakan jasa calo

Sebagian masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan paspor adalah mereka tidak menginginkan urusan yang berbelit, proses yang lama, tidak mau antri dan sebagainya. pemohon seperti ini tidak enggan untuk mengeluarkan biaya yang lebih dengan jalan menggunakan jasa calo.

Dilihat dari responsivitas petugas dalam pelayanan pengurusan paspor yang tidak berhubungan langsung dengan pemohon paspor, meskipun ada beberapa prosedur yang tetap diikuti oleh pemohon seperti foto dan sidik jari serta sesi wawancara. Namun dari sisi efisiensi waktu, pengurusan yang dilakukan oleh calo tidak membutuhkan waktu yang lama. Karena calo sudah mengenal dekat petugas, pengurusan bisa dengan cepat dan mudah. Berikut ini adalah pernyataan salah seorang calo pengurusan paspor yang penulis jumpai.

“Kalau petugas disini semua ramah, bedanya kalau ngurus langsung kan masyarakat banyak yang tidak tau atau malas berurusan, kalau kita sama petugas sudah saling kenal, jadi proses itu bisa cepat dan pemohon tinggal menunggu panggilan saja untuk foto dan sidik jari. Tidak perlu lagi tanya-tanya ke petugas, kita bisa langsung serahkan berkas. Kalau ngurus sendiri, karena banyak yang tidak tau ditanya ke petugas, petugaspun demikian, karena mereka banyak pekerjaan tentu diarahkan ke petugas lain, jadi kesannya permohonan paspor berbelit-belit. (Hasil Wawancara dengan salah seorang calo pengurusan paspor, tanggal 25 Juli 2013)

Penjelasan hasil penelitian membuktikan bahwa responsivitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai sudah berjalan dengan cukup baik, namun

demikian hal tersebut masih terkendala permasalahan teknis. Satu hal yang disayangkan adalah Kepala Kantor tidak mempunyai formula untuk mengurangi dan menghindari terjadinya praktek percaloan, meskipun sudah ada himbauan melalui beberapa pengumuman yang ditempel agar tidak menggunakan jasa calo, namun karena beberapa orang pemohon paspor tidak ingin urusan yang panjang dan memakan waktu, mereka mewakilkan pengurusan menggunakan jasa calo dengan harga yang tentu saja lebih mahal.

2) Komunikasi

Komunikasi yang dimaksud adalah salah satu bentuk pelayanan yang baik, keramahan, informasi yang akurat sehubungan dengan pelaksanaan pembuatan paspor dari petugas kepada para pemohon paspor.

“Sebagai pelayan masyarakat, sudah barang tentu petugas memberikan pelayanan yang baik. Komunikasi yang terjadi biasanya bersifat langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung terjadi ketika tatap muka dengan pemohon paspor, sedangkan komunikasi tidak langsung sehubungan dengan prosedur, ketentuan yang kita tempelkan berupa pemberitahuan. Setiap informasi yang terbaru selalu disampaikan oleh petugas kepada pemohon paspor” (Hasil Wawancara dengan Eddi Rakhmat, Kasi Lalintuskim, tanggal 26 Juni 2013)

Pernyataan Kasi Lalintuskim tersebut dibenarkan oleh beberapa orang pemohon paspor, yang mengatakan bahwa pada dasarnya komunikasi antara petugas dengan pemohon sudah berjalan dengan baik. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya pusat informasi yang memberikan pelayanan mengenai keluhan, informasi dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan paspor. Pusat informasi ini biasanya terletak pada pintu masuk bagian dalam dari kantor. Pegawai yang ditempatkan adalah tenaga honorer dan juga beberapa orang siswa magang.

Selain itu hasil penelitian juga memperoleh informasi bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Ranai sudah mengadakan kotak saran dan keluhan untuk menampung aspirasi pemohon. Hal ini dimaksudkan agar pemohon yang tidak merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Imigrasi, dapat menuliskan keluhan yang dirasakan dan memasukkannya ke kotak saran yang telah disediakan. Namun kenyataan yang penulis temui sewaktu melakukan penelitian adalah tidak banyak masyarakat sebagai pemohon paspor yang memberikan keluhan dan komentar mereka seputar pelayanan paspor melalui kotak saran, keluhan dan kritikan hanya disampaikan pada saat pengurusan saja. Tidak jarang dari mereka mengomel dan menggerutu kepada petugas.

Berdasarkan penjelasan diatas, sehubungan dengan komunikasi antara petugas dan pemohon paspor dapat disimpulkan masih berjalan satu arah. Petugas secara formal telah menyampaikan semua hal / informasi yang berhubungan dengan prosedur pengurusan paspor kepada pemohon paspor, baik melalui informasi langsung maupun informasi tidak langsung (pengumuman), namun penerimaan masyarakat sebagai pemohon paspor membuktikan bahwa informasi tersebut sangat kurang, karena bukan berasal dari sumber yang kompeten, penjelasan sangat terbatas karena banyaknya pemohon paspor yang dilayani, dan lain sebagainya.

3) Kompetensi

“Kita akui memang secara kualitas, sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi masih kurang, salah satunya dalam hal tenaga ahli serta tenaga operasional. Tidak semua pegawai yang kita punya mampu dan terampil dalam hal menggunakan komputer, menggunakan mesin rekam. Dalam hal ini sudah dilakukan pendidikan dan pelatihan keterampilan bagi tenaga operasional, namun dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap paspor, karena Kabupaten Natuna merupakan salah satu pintu gerbang Provinsi Kepulauan Riau dengan negara-negara tetangga, otomatis pelaksana teknis pekerjaan semakin berkurang” (Hasil Wawancara dengan Bapak Joel Erjosal Anwar, SH, tanggal 25 Juni 2013)

Hasil pengamatan penelitian yang penulis lakukan juga membuktikan bahwa kompetensi yang terdiri dari keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas

II Ranai dalam memberikan pelayanan pengurusan dan pembuatan paspor masih belum berjalan dengan optimal. Salah satu bukti kurangnya kompetensi pelayanan adalah masih ada kesan lempar tugas / tanggungjawab antara satu orang petugas dengan petugas lain. Hal ini terjadi ketika banyaknya pekerjaan dan pemohon paspor yang tidak terlayani akan disuruh ke petugas lain. Sementara petugas yang ada juga terbatas. Hal lain juga dapat bahwa petugas biometrik dan foto yang hanya 1 (satu) orang dan dibantu oleh beberapa orang siswa magang, yang memberikan kesan bahwa selain kurangnya sumber daya juga membuktikan bahwa kurang terampilnya petugas biometrik dan foto sehingga pekerjaan sering diberikan dan dibantu oleh beberapa orang siswa magang. Selain itu, petugas dengan status Pegawai Negeri Sipil (PNS) terkesan “memerintah” kepada beberapa orang tenaga honorer dan tenaga magang untuk melakukan beberapa pekerjaan, yang seharusnya pekerjaan tersebut harus dilakukan oleh pegawai yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian mengenai kompetensi petugas di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor juga belum berjalan dengan baik, karena petugas yang kompeten dengan bidangnya masing-masing masih sangat terbatas. Tidak jarang ada pendelegasian wewenang yang tidak pada tempatnya, seperti seorang pegawai meminta tenaga honorer atau siswa magang melakukan beberapa pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai yang benar-benar ahli dan menguasai teknis pekerjaan itu.

4) Kesesuaian Pelayanan dengan yang Diharapkan Konsumen

Kantor Imigrasi Kelas II Ranai dalam memberikan pelayanan juga melakukan sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan cara pembuatan atau pemasangan petunjuk-petunjuk pada setiap seksi dan bagian agar memudahkan pemohon untuk menghubungi petugas sesuai dengan maksud yang bersangkutan, membuat uraian tugas setiap petugas dengan sedetil-detilnya, memasang persyaratan-persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan keimigrasian, memasang daftar biaya-biaya keimigrasian, dan memasang petunjuk mekanisme kerja.

“Pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat sudah ada standarisasi dan sesuai ketentuan yang ditetapkan, namun tidak dipungkiri pada kenyataannya ada hal-hal yang tidak sesuai dilapangan, sebut saja masalah keterlambatan penyerahan paspor. Ada kendala-kendala teknis yang menghambat kita untuk mampu memberikan yang terbaik sesuai keinginan masyarakat. Dari segi sumber daya manusia kita masih kurang, baik kuantitas maupun kualitas” (Hasil Wawancara dengan Bapak Joel Erjosal Anwar, SH, tanggal 25 Juni 2013)

Sejalan dengan pernyataan responden tersebut, hasil pengamatan penelitian membuktikan bahwa, sebanyak 16 orang pegawai pada Kantor Kelas II Ranai, 14 orang adalah berstatus Pegawai Negeri Sipil, 4 orang tenaga honorer yang biasanya melakukan perbantuan tugas pegawai. Dari 14 orang PNS, tidak semuanya mengurus pembuatan paspor, hanya 3 tiga orang yang mengurus pembuatan paspor. Hal ini tentu saja berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Jadi tidak mengherankan apabila sebagian pekerjaan diserahkan kepada tenaga honorer dan siswa magang. Tenaga honorer dan siswa magang yang tidak memiliki spesifikasi pekerjaan, tentu akan bekerja sesuai dengan kemampuan dan kebiasaan yang mereka jalani saja. Sehingga tidak jarang sebuah paspor bisa selesai dalam waktu yang lebih lama (satu minggu).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan pegawai untuk mengetahui kebutuhan konsumen masih sangat terbatas. Keterbatasan itu terlihat dengan kurangnya tenaga profesional yang dibuktikan dengan ada peralihan dan pembantuan tugas oleh tenaga-tenaga honor dan siswa magang. Oleh karena itu di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai sangat sulit bagi petugas untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada pemohon paspor.

Berdasarkan penjelasan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan paspor sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun dari sisi: waktu dan biaya pengurusan masih tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sarana dan prasarana fisik (gedung) sudah baik, namun

prasarana pendukung teknis pekerjaan belum sepenuhnya mendukung pemberian layanan yang efektif dan efisien. Responsivitas Sumber Daya Manusia dalam hal pemberian pelayanan sudah berjalan dengan baik, dimana petugas yang ada sudah menunjukkan keramahan, sikap dan kepedulian terhadap pemohon. Komunikasi antara petugas dan pemohon paspor masih belum berjalan dengan baik, karena keterbatasan sumber daya manusia. Kompetensi petugas masih sangat kurang, karena masih ada pendelegasian wewenang yang tidak sesuai dengan keterampilan dan keahlian, hal ini berpengaruh pada tingkat kemampuan pegawai untuk mengetahui kebutuhan konsumen yang masih sangat terbatas, karena kurangnya tenaga ahli yang berpengalaman dalam bidang pekerjaannya.

2. Faktor-Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Umum dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai Kabupaten Natuna

Berdasarkan penelitian (observasi dan wawancara) diperoleh informasi bahwa faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan umum dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Ranai, terdiri dari faktor dari dalam (internal) dan faktor dari luar kantor (eksternal), dimana:

a Faktor Internal

1) Kurangnya kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia.

Secara kuantitas petugas pelayanan pengurusan paspor untuk penerimaan berkas, biometrik dan foto, pencetakan hanya 3 orang (secara keseluruhan pegawai) pegawai dengan status PNS. Secara kualitas, tidak semua pegawai mampu mengoperasikan komputer dengan baik, terutama pada pegawai yang sudah tua. Sehingga pekerjaan banyak diselesaikan oleh tenaga honorer dan siswa magang yang relatif masih muda dan mengerti dengan penggunaan teknologi. Dengan SDM yang terbatas, Kantor Imigrasi kewalahan dalam menangani permohonan yang begitu banyak dengan jangka waktu yang singkat, sehingga tidaklah mengherankan jika seringkali terjadi keterlambatan waktu dalam penyelesaian pembuatan paspor.

2) Terjadi gangguan teknis

Gangguan teknis seperti kurangnya daya listrik sehingga mengakibatkan sering padam, Rusaknya alat cetak juga sering terjadi sehingga menghambat proses yang sedang berlangsung. Hal yang paling sering terjadi adalah keterlambatan dalam proses entry data, karena setiap data yang di entry dan kelengkapan permohonan yang di scan tersebut akan langsung secara online dikirim ke pusat database yang berada di pusat pengolahan data Direktorat Jenderal Imigrasi Jakarta. Oleh karena itu dengan jumlah pengiriman data yang sangat tinggi, maka sering terjadi *loading* pengiriman data yang cukup lama. Menurut salah satu petugas satu permohonan membutuhkan waktu pengentryan dan scan sekitar 8 sampai dengan 10 menit itu apabila tidak terjadi *loading* atau keterlambatan pengiriman data.

Selain di bagian *entry data*, penumpukan berkas juga terjadi pada *Adjudikator Review* atau pemeriksaan cekal. Keterlambatan pada bagian ini juga terjadi karena cukup lamanya klarifikasi data yang dikirim dari pusat database yang berada di Jakarta.

Pada tahapan proses ini petugas harus menunggu kiriman data dari Direktorat yang berisi data cekal, terlebih lagi apabila si pemohon paspor memiliki kesamaan tanggal lahir, nama atau kemiripan wajah maka petugas harus dengan teliti memeriksa file si pemohon, sebab dikhawatirkan kalau pemohon tersebut ada dalam Daftar Cekal atau telah memiliki paspor sebelumnya atau yang biasa disebut paspor ganda (satu orang memiliki lebih dari satu paspor). Biasanya setiap satu permohonan memiliki sedikitnya sepuluh kesamaan dengan data lainnya baik itu dari nama, tanggal lahir atau kemiripan wajah. Oleh karena itu satu berkas membutuhkan waktu proses permohonan sedikitnya 15 sampai dengan 30 menit.

3) Adanya masalah calo dan birojasa yang sangat sulit untuk ditangani karena ada beberapa oknum yang sering menyalahi aturan yang berlaku.

4) Kurangnya sarana sosialisasi bagi petugas Kantor Imigrasi Kelas II Ranai dalam pelayanan pembuatan paspor sehingga informasi kepada masyarakat masih kurang efektif. Sementara informasi sebagai salah satu bentuk komunikasi kepada masyarakat

yang sudah dilakukan belum mampu memberikan masukan yang berarti kepada masyarakat. Sehingga pada saat penelitian masih didapati anggota masyarakat yang diminta untuk melengkapi berkas yang masih kurang.

b Faktor Eksternal

- 1) Banyaknya calo yang berasal dari lingkungan luar sehingga seringkali mematok harga yang sangat tinggi. Kenyataan yang dijumpai adalah bahwa calo dan beberapa orang petugas (oknum) sudah saling mengenal dengan baik. Tidak jarang petugas seolah-olah membiarkan praktek percalon itu berlangsung.
- 2) Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menerapkan pola pelayanan yang bersih dan tertib sesuai aturan yang berlaku. Bagi sebagian anggota masyarakat, prosedur yang berbelit, antri terlalu lama menjadi alasan pengurusan diwakilkan melalui jasa calo, meskipun pada dasarnya mereka mengetahui perbedaan biaya yang terlalu tinggi apabila menggunakan jasa calo, juga adanya himbauan dari pihak kantor agar tidak menggunakan jasa calo.

DAFTAR PUSTAKA

- Cholih. A. Rivai, W. 1996. *Evaluasi Proyek*. Bandung: Pionir Jaya
- Dwiyanto. Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fitzsimmons. 1982. *Kualitas Pelayanan Umum*. Jakarta: Gramedia
- Labolo. Muhadam. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Rajawali Pers.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Ndraha. Talizuduhu. 2003. *Kybernologi 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha. Talizuduhu. 1997. *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai. Veitzhal. 2004. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soetoprawiro. Koerniatmanto. 1994. *Hukum Kewarganegaraan dan Keimigrasian Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sujamto. 1989. *Aspek-Aspek Pengawasan di Indonesia*. Jakarta: PT Sinar Grafika.
- Syafiie. Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Adimata.
- Tangkilasan, Hessel Nogi. 2003. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Balairung dan Co.
- Qodry Azizy. A. 2007. *Change Management Dalam Reformasi Birokrasi*. 2007. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang dan Peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1994 Tentang Visa, Izin Masuk, dan Izin Keimigrasian.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Nomor M. 08-12.03.10 tahun 2006 Tanggal 31 Agustus 2006 Tentang Prosedur Pemberian Paspor
- Petunjuk Pelaksanaan Dirjen Imigrasi Nomor 8.12.03.02 tahun 1997 Tanggal 25 Juni 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia

Internet / Website

<http://cwopedia.blogspot.com/2012/05/tugas-tugas-pokok-pemerintahan.html?m=1>