

KUALITAS PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR RI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I SURAKARTA

Oleh: Agus Setiadi

ABSTRACT

Service for the Republic of Indonesia Passport is one of the public service given by the Immigration Office becomes community interest issue. It is due to that many people's desire have not been fulfilled. This research was aimed to describe the quality of service for the Republic of Indonesia passport in the Office of Immigration Class I in Surakarta. Theory of Service Standard put forward by Mahmudi was used for measuring the service provided by the Immigration Office Class I. The measurement of service standard mentioned are as: simplicity, clarity, timeliness, accuracy, safety, responsibility, completeness of means, accessibility, discipline, politeness, hospitality, and comfortability. Qualitative research approach was used in this study. Interview, and document study techniques were employed to collect the needed data. Purposefull sampling technique was used to select the respondents. Respondents were the employees who were incharge to serve pasport and the pasport applicants. Validity of the finding was supported by the data or resource triangulation method. Interactive analysis model consisting of three elements i.e. data reduction, data display, and verification and data conclusion was used to analyse the data. Research result indicated that the provided services by the office which were categorized as good were the aspects of simplicity, clarity, accuracy, safety, responsibility, accessibility, discipline, politeness, hospitality, and comfortability. On the other hand, aspect of timeliness was considered to be not good, since the standard of service to publish the pasport supposed only four work-day, but in fact the time longer than six work-day. It was due to the trouble of the online system, in which the online system sometimes was offline. Aspect of completeness was evaluated bad since there was no enough parking lot space and the absence of public toilet.

Key words: Quality of service; simplicity, clarity; timeliness; accuracy; safety; responsibility; completeness of means; accessibility; discipline; politeness; hospitality; and comfortability.

Pendahuluan

Era globalisasi yang semakin pesat menuntut perubahan dalam berbagai bidang dan memacu adanya perbaikan sistem terus menerus menuju kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Demikian pula halnya dengan bidang pelayanan pemerintah pada umumnya, yang dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Saat sekarang masih saja terjadi ekonomi biaya tinggi dan segala bentuk inefisiensi di sektor pemerintah, hal ini setidaknya bersumber dari kinerja birokrasi yang masih belum baik dan memuaskan masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan

kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa warga negara yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi, sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “*manut*”, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat “ (Dwiyanto, 2006: 59).

Pelayanan publik diartikan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan, sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan pelayanan swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta (Ratminto, 2006: 17).

Ruang lingkup pelayanan kepada masyarakat meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Luasnya ruang lingkup pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis (Dedy Darmawan dan Ernawati, 2012: 91). Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa kepada masyarakat tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara – negara yang pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan kepada masyarakat tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan kepada masyarakat yang sangat luas. Sayangnya pelayanan pada masyarakat yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan pada masyarakat Indonesia memiliki ciri yang cenderung korupsi, apalagi berkaitan dengan

pengadaan produk-produk pelayanan publik bersifat kewajiban seperti : Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor dan lain-lainnya.

Sejalan dengan itu, prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *catalitic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambata dari kegiatan pembangunan, termasuk didalamnya mempercepat pelayanan masyarakat (Dwiyanto, 2006: 68). Dalam konteks ini fungsi pemerintah lebih dititik beratkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Dengan kata lain tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri.

Pelayanan Keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi klas I Surakarta diantaranya adalah : memberikan pelayanan paspor dimana kegiatan ini merupakan pelayanan yang cukup penting dalam menggerakkan roda pertumbuhan ekonomi dengan memberikan fasilitas perjalanan kepada warga negaranya atau masyarakat.

Pelayanan Paspor merupakan kegiatan pelayanan yang cukup menjadi perhatian masyarakat, karena masih dijumpai banyaknya keinginan masyarakat yang tidak terpenuhi dalam pengurusan paspor. Keluhan-keluhan yang sering dijumpai dilapangan masih adanya praktik-praktik percaloan dalam pengurusan paspor, waktu yang cukup lama dalam penyelesaiannya, ketidakjelasan informasi yang ada di kantor Imigrasi, sehingga membingungkan pemohon, kurang profesional petugas di dalam memberikan pelayanannya. belum berjalannya sistem antrian dengan baik serta kurang nyamannya ruang pelayanan.

Pada dasarnya penelitian tentang kualitas pelayanan paspor ini penting dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *costumer service* belum merasa puas baik dari segi waktu dan mutu pelayanan yang diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum terutama yang dilaksanakan Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (Lantaskim) Kantor Imigrasi Klas I Surakarta.

Pada kenyataannya dalam pelaksanaan dari pelayanan paspor di Kantor imigrasi Klas I Surakarta masih dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, antara lain adanya keluhan tentang ruang tunggu (*lay-out*) yang belum memadai, layanan tempat parkir kendaraan pemohon paspor, dan *conecting* aplikasi pembayaran ke bank yang selalu mengalami gangguan sistem (Hasil Analisis IKM Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, 2015). Fenomena tersebut menggambarkan kurang optimalnya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sebab inti dari pelayanan umum mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada

peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Suatu Standar Operasioanl Prosedur dibuat oleh pimpinan untuk melindungi unit kerja dari mal praktek atau kesalahan administrasi lainnya sehingga akan mudah bagi bawahannya untuk mengerjakan pekerjaan dengan tahap yang telah ditetapkan mulai dari langkah awal sampai penyelesaiannya secara urut. Dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur, diharapkan tidak lagi terjadi penyimpangan pekerjaan dan hambatan yang ada akan ditekan sekecil mungkin sehingga pekerjaan terselesaikan secara tepat sesuai jadwal yang ditentukan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk menganalisis kualitas pelayanan permohonan Paspor RI pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta.

Tinjauan Teoritis

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya 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 keluasan 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 (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 kordinasi antar unit dalam instansi, maupun kendala eksternal yang meliputi kelengkapan dokumen, pengguna jasa yang tidak kooperatif, dan koordinasi antar instansi terkait.

Dalam memberikan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005: 234), instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

- 1) **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**
Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan teori di atas dapat peneliti kemukakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Selain asas-asas pelayanan publik, pelayanan publik yang berkualitas juga harus menganut prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi (2005: 235) antara lain :

- 1) **Kesederhanaan**
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) **Kejelasan**
 - a) **Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.**

- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, 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.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, menurut peneliti dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik, 10 prinsip di atas seharusnya dijalankan oleh pemerintah sekaligus, dikumpulkan semua menjadi satu dalam sistem pemerintahan, sehingga pelayanan publik yang dilakukan bisa berjalan lebih optimal dan maksimal. 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang *smaller* (kecil, efisien), *faster* (kinerjanya cepat, efektif) *cheaper* (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi kita bisa menjadi lebih optimal dan akuntabel.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Klas I Surakarta khususnya pelayanan permohonan Paspor RI, dengan demikian dapat dikatakan bahwa unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi, yaitu Kantor Imigrasi Klas I Surakarta. Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan

di tempat penelitian. Adapun yang dijadikan informan Petugas Bagian Pelayanan Paspor sebanyak 8 orang dan masyarakat pemohon paspor sebanyak 5 orang. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah model analisis interaktif (model saling terjalin). Dalam model analisis interaktif, tiga komponen yakni reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan dilakukan berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus. Untuk menguji kevalidan/keabsahan data digunakan teknik *triangulasi metode*.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan permohonan Paspor RI pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta sudah sesuai dengan indikator-indikator penentu kualitas pelayanan, meskipun masih ada kendala-kendala ataupun masalah yang terjadi.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh pengguna pelayanan dan mudah dijalankan oleh pemberi pelayanan. Kesederhanaan pelayanan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta bisa terlihat dari bagaimana proses permohonan paspor, syarat yang diperlukan dan bagaimana pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kesederhanaan prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta sudah baik, di mana pemohon paspor tidak disibukkan dengan persyaratan yang rumit dan berbelit-belit, cukup membawa KTP, KK, akte lahir, buku nikah, baik asli dan foto copy. Masyarakat pemohon paspor sebagian besar sudah mengetahui prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 234) yang menyatakan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu asas transparansi, dimana pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Kejelasan

Pelayanan publik harus memberikan kejelasan bagi penggunanya terkait apa dan bagaimana persyaratan teknis maupun administratif yang harus dilalui pengguna sebelum menikmati suatu pelayanan publik, kejelasan Unit Kerja atau petugas yang berwenang dalam memberikan pelayanan serta kejelasan terkait biaya pelayanan yang

dibebankan kepada masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta sudah baik dan mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat pemohon paspor, hal tersebut dikarenakan pada ruang tunggu di ruang tunggu sudah ada alur proses pelayanan pembuatan paspor, disitu dijelaskan mulai dari persyaratan sampai tahap-tahap berikutnya. Di samping kejelasan prosedur pelayanan, aspek kejelasan biaya pembuatan paspor juga sudah baik, yaitu biaya paspor biasa 48 halaman untuk Warga Negara Indonesia (WNI) perorangan dikenakan biaya sebesar Rp. 300.000 ditambah biaya foto dan sidik jari (Biometrik) sebesar Rp. 55.000.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu yang dimaksud adalah terkait lama waktu yang dibutuhkan dalam memberikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan permohonan paspor menunjukkan bahwa aspek kepastian waktu kurang baik, sebab jangka waktu pembuatan paspor yang sudah ditentukan adalah selama 4 hari kerja, tetapi pada kenyataannya bisa sampai 6 hari kerja atau lebih. Hal tersebut disebabkan karena faktor gangguan sistem yang mengalami *offline*, tetapi jika tidak terjadi gangguan, pembuatan paspor dapat selesai dalam jangka waktu 4 hari sesuai yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Akurasi berarti produk pelayanan publik yang diterima masyarakat sudah benar, tepat dan sah. Artinya pelayanan yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan peraturan maupun prosedur yang ada dan juga sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen. Akurasi pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta ini bisa dilihat dari bagaimana pendapat masyarakat yang menggunakan pelayanan permohonan paspor tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan permohonan Paspor RI pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta pada aspek akurasi sudah baik, dimana petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor sesuai dengan identitas nama pemohon dan jarang sekali terjadi kesalahan dalam penulisan identitas pemohon.

5. Keamanan

Jaminan keamanan merupakan keterampilan dari penyedia pelayanan kepada pengguna pelayanan dalam setiap pelayanan yang diberikan. Sehingga proses dan produk pelayanan publik tersebut dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi para penggunanya. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa jaminan keamanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor

Imigrasi Kelas I Surakarta 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.

6. Tanggung Jawab

Dimensi tanggung jawab merupakan bagian dari upaya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta dalam memberikan pelayanan permohonan paspor sudah baik, hal tersebut nampak ketika terjadi gangguan atau keluhan dari pemohon, pegawai langsung menangani dengan cepat.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimaksud adalah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk perlengkapan pendukung dalam menunjang suatu proses pelayanan publik. Sarana teknis dalam penunjang pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta sudah tersedia, hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya *internet intern* yang memudahkan dalam pencarian database bagi setiap bagian serta bidang yang ada dalam struktur organisasi, beberapa Unit Komputer, CPU dan Printer dan arsip serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan keimigrasian. Sedangkan untuk sarana penunjang seperti tempat parkir dan WC umum di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta belum optimal, untuk digunakan dalam pemberian layanan karena lokasi parkir yang kurang luas serta jumlah WC umum untuk pemohon tidak sebanding dengan jumlah pemohon.

8. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yang dimaksud adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam penelitian ini, kemudahan akses pelayanan publik yakni berkaitan tentang bagaimana kemudahan masyarakat dalam mengakses lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta dan kemudahan akses dalam memperoleh pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemohon mudah dalam mengakses lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta sudah baik, yaitu pemohon mudah menjangkau lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta dan mudah dalam

memperoleh fasilitas dan pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta, karena Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta memiliki 6 loket pelayanan, sehingga pemohon tidak antri terlalu lama.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang dimaksud adalah kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan para petugas pemberi layanan terhadap pengguna layanan. Dalam hal ini, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta termasuk di dalamnya semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan permohonan paspor. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta khususnya dalam pelayanan paspor sudah baik dan sesuai dengan yang di harapkan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari aspek kesopanan dan keramahan 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 Surakarta harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat

10. Kenyamanan

Kenyamanan dalam proses pelayanan publik bisa diwujudkan dengan ketersediaan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, terdapat 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. Kenyamanan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta ini bisa dilihat dari sarana dan fasilitas yang ada di kantor. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta memiliki fasilitas mushola, ruang tunggu yang dilengkapi oleh pendingin ruangan atau AC serta kursi tempat duduk pemohon yang memadai. Kebersihan di dalam ruang tunggu sendiri selalu dijaga sehingga pemohon paspor merasa nyaman. Sedangkan untuk kenyamanan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta belum optimal terutama untuk fasilitas parkir dan WC umum.

Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah disampaikan diatas mengenai kualitas pelayanan permohonan Paspor RI pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta, maka penulis dapat

mengambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan permohonan Paspor RI pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta dilihat dari sepuluh indikator, terdapat delapan indikator yang sudah optimal, sedangkan dua indikator yang belum optimal adalah kepastian waktu dan kelengkapan sarana dan prasarana. Hal tersebut disebabkan karena faktor gangguan sistem yang mengalami *offline*, tetapi jika tidak terjadi gangguan, pembuatan paspor dapat selesai dalam jangka waktu 4 hari sesuai yang telah ditentukan. Kelengkapan Sarana dan Prasarana khususnya sarana penunjang seperti tempat parkir dan WC umum di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta masih kurang memadai untuk digunakan dalam pemberian layanan karena volume pengunjung yang semakin banyak.

Dengan melihat dari kesimpulan di atas, maka penulis hendak mengajukan saran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan permohonan Paspor RI pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta, sehingga dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat yang berimplikasi pada kepuasan. Adapun saran tersebut antara lain:

1. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri, mengikuti jadwal yang telah diatur.
2. Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta diharapkan lebih meningkatkan pengawasan, memberikan sanksi untuk yang melanggar aturan, meningkatkan kualitas kecepatan dan keterampilan, serta melakukan lebih banyak pelatihan untuk semua pegawai.
3. Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta hendaknya terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsif ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor.
4. Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta hendaknya mengadakan sosialisai kepada masyarakat, yaitu dapat melalui sarana media informasi, maupun dengan mengadakan tatap muka lansung agar masyarakat lebih mengerti dan tahu mengenai prosedur untuk mengurus paspor.

Daftar Pustaka

- Dedy Darmawan dan Ernawati, 2012, Rencana Strategis Pelayanan Perizinan, *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Volume 1, Nomor 1, November 2012, hlm. 91-94.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, UGM Press, Yogyakarta

- Joko Widodo. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya. PT. Insan Cendekia.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik.
- Lukman, Sampara. 2009. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen. Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen. Yogyakarta YKPN.
- Miles, Matthew B dan Huberman, A Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia Press
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J,. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya.
- Mukhtar dan Widodo, Erna. 2000. *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Avyrouz.
- Napitupulu, Paiman.2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: Alumni
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Parasuraman. 2005. "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *Journal of Service Research*, Volume 7 No.3 February 2005.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. PT. Likis Aksara Pelangi. Yogyakarta.
- Ratminto dkk. 2006. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual. Penerapan Citizen Carter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Saefullah. H.A Djaja. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik (Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi)*. FISIP. UNPAD.
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.