**KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI**

**KELAS 1 KOTA SURAKARTA**

**Oleh:**

**Dewi Al’an Shary,**

**Drs. Aris Tri Haryanto, M.Si,**

**Dra. Sri Riris Sugiyarti, M.Si**

**Abstract**

This research was conducted with the aim of describing the quality of Service Passports at the Immigration Office grade 1. This research is a descriptive qualitative research that describe the State of the real in the Immigration Office grade 1 passport services in Surakarta. Quality of service is the level of conformity of desire or the demands of customers by implementing a more responsive service to achieve customer satisfaction. Data collection techniques used in this research, i.e., interview, observation and documentation. The informant is determined using a purposive sampling technique by choosing which is considered research problem in knowing, the selected informer is the Kasubsi Insarkom of the immigration and Passport service users at the Immigration Office grade 1 Surakarta is Tri Widodo, Ferry and Tiara. Data analysis techniques using interactive model. The results of this research, service passport at the Immigration Office grade 1 Surakarta already qualified. Passport services based on quality assessment indicators that have been used, namely the first tangibles (direct evidence) as seen from the existence of the facility as well as the supporting infrastructure is already good. Reliability (reliability) reliability employees already well because employees have gotten training-previous training in order to provide a maximum service. Responsiveness (responsiveness) seen from the dexterity in delivering appropriate services officer in the SOP and has the motto of the Ministry is PASTI (Professional, accountable, synergy, transparent, innovative). Assurance (assurance) gives employees the ability to foster a sense of trust towards the services provided by trying to improve the quality of service through the spread of kuisoner. Empaty is a form of caring employees in facilitating the service of the complaint via email and twitter.

**Keywords:** quality of, public services.

* **Pendahuluan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian setelah membandingkan keinginan atau tuntutan pelanggan dengan hasil dari cara berperilaku yang ditampilkan penyedia layanan dalam proses pelayanannya, baik pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dengan melaksanakan pelayanan yang lebih *responsive* guna mencapai kepuasan pelanggan. Zeithaml, Berry, Parasuraman, 1985 (dalam Zulian: 2001: 10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengindentifikasi lima dimensi karakterisitik yang di gunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayananan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty.

Berbicara masalah kualitas pelayanan publik merupakan berbicara mutu dari pelayanan yang diberikan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Di Indonesia sendiri pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu: pertama, masalah struktural birokrasi yang menyangkut pengangguran untuk pelayanan publik. Kedua, yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi.

Berada langsung di bawah Direktorat Jendral Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Surakarta dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelejen, penyidikan, dan penindakan, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Pelayanan Keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta diantaranya adalah memberikan pelayanan paspor dimana kegiatan ini merupakan pelayanan yang cukup penting dalam menggerakkan roda perekonomian. Secara empiris permasalahan terjadi karena pada waktu penyelesaian paspor yang melebihi standartnya, informasi yang kurang jelas dari pegawai layanan sehingga masyarakat tidak paham mengenai persyaratan dan alur pelayanan.

Melihat dari permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta dengan menggunankan dimensi yang telah di sebutkan di atas.

* **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu proses yang digunakan untuk mengumpulkan data menganalisis informasi guna meningkatkan pemahaman kita pada suatu topik (Imam Gunawan: 2013: 79). Obyek penelitian yaitu di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta.

Jenis data menggunakan Data Primer tanpa mengesampingkan Data Sekunder. Sumber data primer diperoleh dari informan terpilih dengan teknik purposive sampling. Informan tersebut ialah Kasubsi Insarkom kantor Imigrasi Kelas 1 Kotas Surakarta dan pengguna pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara yaitu dengan mewawancarai pengguna pelayanan dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta yang bersangkutan dengan kegiatan pelayanan paspor yaitu Kasubsi Insarkom. Observasi langsung di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta. Untuk melengkapi data dan untuk menjamin validitas data sehingga data mencapai titik reduksi maka peneliti juga mengoptimalkan data sekunder berupa dokumen arsip tertulis lainnya. Selanjutnya hanya data yang sudah diuji validitasnya saja yang kemudian diolah dan dianalisis menggunakan model analisis interaktif (Sugiyono: 2010: 92). Analis data dalam penelitian ini dilakukan sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan penulisan hasil penelitian. Adapun langkah analisis data sebagai berikut: Reduksi Data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan. Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, jejaring kerja dan chart. Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

* **Hasil Penelitian**

**Tangibles (bukti langsung)**

Sarana dan prasarana merupakan bukti nyata dalam penyelenggaraan suatu pelayanan. Kondisi sarana dan prasarana yang baik akan menunjang bentuk pelayanan yang baik juga. Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta terdapat sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan paspor sebagai berikut: pengambilan nomor antrian, ruang antrian, ruang foto dan wawancara dan ruang loket pengambilan paspor. Adapun fasilitas penunjang guna memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan yaitu: halaman parkir, mushala, tempat ATM, pos satpam dan toilet. Menurut hasil wawancara dengan beberapa pengguna pelayanan mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta sudah baik, namun diharapkan adanya tempat duduk yang banyak sehingga pengguna pelayanan tidak antri dengan berdiri.

**Reliability (kehandalan)**

Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta semua pegawai mendapatkan pelatihan-pelatihan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal. Kehandalan pegawai akan membawa kepercayaan pengguna pelayanan terhadap pelayanan berkaitan menangani masalah secara tepat dan cepat. Pegawai memberikan segala penjelasan tentang prosedur alur pembuatan paspor. Dengan adanya prosedur akan memudahkan pengguna pelayanan untuk memperoleh pelayanan. Dari prosedur yang ada lama pembuatan paspor yaitu 3 hari setelah pembayaran di Bank, namun bila di temukan masalah teknis atau masalah sistem pembuatan paspor akan lebih lama. Dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna pelayanan menjelaskan bahwa tingkat kehandalan pegawai dalam memberikan palayanan sudah baik.

**Responsiveness (daya tanggap)**

Daya tanggap atau ketanggapan yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna pelayanan. Sikap dan kecekatan atau ketanggapan pegawai merupakan tugas pegawai yang sudah diatur di dalam SOP. Pegawai di tuntut bersikap ramah dan berpenampilan sopan dalam memberikan pelayanan. Pegawai juga merespon keperluan atau membantu jika pengguna pelayanan mengalami kesulitan. Seperti Motto yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan yaitu menggunakan jargon P.A.S.T.I (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, Inovatif). Dapat diketahui bahwa pengguna pelayanan menginginkan yang terbaik dalam pelayanan yang di perolehnya. Dan hal-hal tersebut berpengaruh besar terhadap pelaksanaan pelayanan. Namun dari wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa pengguna pelayanan, mereka mengatakan masih ada beberapa pegawai yang galak, mereka menginginkan jika pegawai semua ramah akan lebih membantu lagi dalam memberikan pelayanan.

**Assurance (jaminan)**

Kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna pelayanan kepada suatu instansi atau perusahaan, dengan memberikan pelayanan yang bermutu meliputi kemampuan berkomunikasi dan kejelasan prosedur. Mengenai mutu pelayanan, dengan banyaknya permohonan paspor setiap harinya, pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang sudah di tentukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta rutin menyebar kuisoner setiap minggu kepada pengguna pelayanan untuk mengetahui penilaian mutu pelayanan dari pengguna pelayanan, hasil dari kuisoner tersebut akan di rekap setiap bulan untuk meningkatkan kembali mutu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa penggguna pelayanan, mutu pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta sudah baik, dikatakan baik didasari dengan alasan pemberian pelayanan yang cepat, kejelasan prosedur dan proses yang tidak berbelit-belit.

**Empaty**

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta memberikan pelayanan khusus bagi pengguna pelayanan yang memiliki keluhan. Adanya layanan akses online yang dapat diakses oleh pengguna pelayanan untuk menyampaikan setiap keluhan, layanan akses online tersebut dapat di akses melalui email yaitu [infokim.surakarta@gmail.com](mailto:infokim.surakarta@gmail.com) atau bisa melakui twitter yaitu @kanimsurakarta. Setiap keluhan yang disampaikan pengguna pelayanan melalui layanan online tersebut akan dibantu oleh pihak Kantor Imigrasi. Adanya akses online ini di harapkan para pengguna pelayanan dapat memanfaatkan untuk menyampaikan keluhan. Layanan seperti ini merupakan bentuk kepedulian dari pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Surakarta. Disetiap pelayanan pasti ditemukan adanya permasalahan personal antara pengguna pelayanan dengan pegawai, tetapi pihak Kantor Imigrasi akan menyelesaikan permasalahan tersebut menurut SOP yang ada untuk mengetahui pihak yang bersalah dan akan mencari solusi terbaik. Hasil wawancara dengan beberapa pengguna pelayanan mereka mengatakan setiap keluhan atau jika ada masalah yang mereka sampaikan akan direspon cepat oleh pegawai. Hal ini sangan membantu pengguna pelayanan dalam mendapatkan pelayanan paspor.

* **Penutup**

**Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta secara keseluruhan sudah baik, pernyataan ini dilihat dari indikator yang telah disebutkan diatas, kelengkapan fasilitas yang diperlukan dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta sebenarnya sudah sesuai SOP dari kantor pusat. Namun mengenai kondisi sarana dan prasarana untuk pelayanan paspor masih perlu perbaikan, seperti penambahan tempat duduk untuk antrian dan perbaikan akses online yang sudah ada, namun hingga saat ini proses pelayanan berjalan dengan lancar dan baik. Tingkat kehandalan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta sudah baik, sebelum diterjunkan langsung untuk melayani masyarakat pegawai mengikuti pelatihan-pelatihan sebelumnya.

Kecekatan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta dalam pemberian pelayanan pembuatan paspor sudah sesuai dengan SOP. Sikap pegawai yang ramah dan cekatan dalam menanggapi dan membantu setiap keperluan pengguna pelayanan paspor. Dengan banyaknya permohonan paspor setiap harinya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta, pegawai memberikan pelayanan yang baik sesuai SOP. Penyebaran kuisoner setiap minggunya diharapkan dapat meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta. Untuk tingkat kepedulian pegawai dalam menyikapi setiap keluhan dari pengguna pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta sudah bagus. Hal ini didasari oleh hasil wawancara pengguna palayanan, mereka berpendapat pegawai-pegawai cukup peduli. Pegawai memberikan layanan sosial media yang dapat diakses pengguna pelayanan untuk menampung setiap keluhan dan permasalahan yang disampaikan oleh pengguna pelayanan, pegawai juga selalu berusaha memberikan solusi dari permasalahan tersebut.

**Daftar Pustaka**

**Gunawan, Imam. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT Bumi Aksara.**

**Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabet.**

**Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Pers.**

**Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonisia**