

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA DI KANTOR IMIGRASI KLAS KOTA SAMARINDA

Novia Farastica

Abstrak

Untuk mengetahui mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas pelayanan pembuatan surat perjalanan republik Indonesia (SPRI) dikantor imigrasi klas I kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan dengan variable lainnya dengan fokus kualitas pelayanan SPRI dan faktor yang menghambat pembuatan SPRI. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan serta penelitian lapangan, dengan cara melakukan wawancara secara mendalam dan penelitian dokumen. Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan SPRI pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Samarinda ada yang sesuai indikator pelayanan menurut bery (2010:135) yaitu mengenai kesigapan dan ketegasan pata petugas dalam melayani, serta disiplin dalam hal penyelesaian SPRI yang sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor Imigrasi klas I kota samarinda, serta ada yang tidak sesuai yaitu mengenai SDM yang mereka miliki. Kesimpulannya adalah bahwa kualitas pelayanan pembuatan SPRI pada kantor Imigrasi Klas I kota Samarinda ini sudah berjalan sesuai dengan semestinya hanya saja mereka perlu melatih lagi para petugas yang bekerja disana mengenai pengoperasional computer serta melengkapi fasilitas-fasilitas yang belum tersedia dan saran saya adalah sebaiknya pihak imigrasi memberikan pelatihan khusus kepada para staff mereka untuk mengoperasionalkan komputerisasi dan sistem media online yang berlaku nantinya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kantor Imigrasi Klas I Kota Samarinda

¹ Mahasiswa program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : farazticanovia@gmail.com

Pendahuluan

Berbagai upaya pembangunan nasional yang dilakukan oleh pemerintah pusat saat ini dituntut untuk semakin mampu menyentuh segala aspek kehidupan rakyat Indonesia. Melalui pembangunan Nasional pemerintah mengadakan penyelenggaraan Negara. Pelayanan umum atau pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat adalah suatu pelayanan yang mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pelayanan merupakan hak seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak, (moenir, 2006:39). Walaupun adanya peraturan-peraturan mengenai bagaimana seharusnya pelayanan yang ideal yang diberikan kepada masyarakat, namun pada kenyataannya dikantor imigrasi tingkat I samarinda yang dijadikan sebagai objek penelitian ternyata masih banyak keluhan yang dilontarkan oleh pemohon SPRI antara lain bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan prosedur pembuatan SPRI yang dilakukan oleh kantor Imigrasi masih belum adanya petugas mempersulit pemohon untuk memperoleh SPRI, kemampuan SDM yang terbatas, tidak adanya transparasi serta sikap dari petugas yang kurang ramah, dan lain sebagainya.

Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas penulis menyajikan perumusan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pembuatan surat perjalanan republik Indonesia yang diberikan Kantor Imigrasi kota Samarinda ?
2. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pembuatan surat perjalanan republik Indonesia di kota samarinda ?

Tujuan Masalah

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pembuatan surat perjalanan republik Indonesia yang diberikan oleh kantor imigrasi kota samarinda.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam kualitas pembuatan surat perjalanan republik Indonesia di kantor imigrasi.

Kegunaan penelitian

Berkaitan tujuan penelitian diatas maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis : diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat Kota Samarinda tentang kualitas pelayanan kantor imigrasi dalam melayani masyarakat pengguna jasa pembuatan paspor.
2. Praktis : sebagai masukan untuk pemerintah, terutama kepada kantor imigrasi yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kepeduliannya kepada masyarakat melalui kebijakan, terutama dalam pembuatan paspor.
3. Akademis : mengembangkan dan memperluas wawasan keilmuan dalam penerapan disiplin Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam hal pelayanan publik (*Publik Service*).

Kerangka Dasar Teori Konsep

Pelayanan

Menurut Sutopo (2006:6) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Moenir (2007:1) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Lay (2005:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan bpada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan SPRI (Novia Farastica)

Menurut Dwiyanto (2006:6) mengemukakan bahwa menyangkut bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, gizi dan masih banyak lagi lainnya. Pelayanan publik adalah merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli atau pakar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh para pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai kelurahan/desa, dalam bentuk barang dan jasa, sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Prima

Menurut Brata (2003:127) didefinisikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

Menurut Lan (2004:16) menyatakan bahwa :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintahan kepada pelanggan atau pengguna jasa
2. Pelayanan prima ada bila standar pelayanan
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas masyarakat eksternal dan internal.

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

Standar Pelayanan

Menurut Davis (2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Menurut LAN (2003:3) adalah suatu tolak ukur yang acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyediaan pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Bery (2010:135) pengguna jasa pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu:

1. Tangibles : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor
2. Realibility : Kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan Pelayanan
3. Responsiveness : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat
4. Assurance : Kemampuan dan keramahan dan sopan dalam menyakinkan kepercayaan
5. Empaty : Sikap tegas tapir amah dalam memberikan pelayanan

Adapun menurut teori yang berkaitan terdapat 10 dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan menurut Vincent Gosperz (2001:23) dan 3 diantaranya yang berkaitan dengan Tangibles ini adalah :

- a. Kelengkapan
- b. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- c. Atribut pendukung pelayanan

Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Sistem Penerbitan SPRI

Kualitas Pelayanan Pembuatan SPRI (Novia Farastica)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 36 tahun 1994, yang dimaksud dengan SPRI adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan keluar atau masuk Negara Republik Indonesia.

Keimigrasian

Menurut R.S. Damardjati (20013:4) badan resmi yang mempunyai wewenang menyatakan pelaksanaan ketentuan hukum yang berlaku bagi warga Negara sendiri mau pun warga asing yang akan meninggalkan atau memasuki wilayah Negara yang bersangkutan. Imigrasi adalah perpindahan orang /penduduk dari suatu tempat/negara luar ke dalam negeri, dengan tujuan menetap. Orang yang melakukan imigrasi disebut *imigran*. Contoh orang India pindah menetap ke Indonesia Ketika muncul konsep negara dan kedaulatan atas suatu wilayah tertentu, maka, dalam melakukan perlintasan antarnegara, digunakan paspor yang secara harfiah berarti melewati (pintu masuk) pelabuhan. Paspor adalah pas atau izin melewati pelabuhan atau pintu masuk, yang berasal dari kata *to pass* yaitu melewati, dan *port* yaitu pelabuhan atau pintu masuk. Paspor ini biasanya memuat identitas kewarganegaraan pemegangnya.

DEFINISI KONSEPSIONAL

Kualitas pelayanan dalam pembuatan SPRI pada kantor Imigrasi merupakan suatu kesempurnaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam menimbulkan rasa puas terhadap diri setiap masyarakat yang meliputi tangibles, reliability, responsive, assurance dan empathy dalam mengurus pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia yang khususnya dikeluarkan oleh kantor Imigrasi Klas I Samarinda.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono 2007:6).

Lokasi penelitian

Lokasi dalam Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Samarinda.

Fokus penelitian

Berdasarkan definisi konseptual, kualitas pelayanan Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualita pelayanan pembuatan SPRI
 - a. (*Tangibles*) Bukti yang nyata: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
 - b. (*Reability*) Keandalan: kemampuan atanu kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 - c. (*Responsiveness*) Ketanggapan: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat serta tanggapan terhadap keinginan pengguna jasa layanan.
 - d. (*Assurance*) Jaminan: kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam menyakinkan kepercayaan pengguna jasa layanan.
 - e. (*Empaty*) Empati: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
2. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pengurusan paspor dikantor imigrasi kota samarinda

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan Tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
 - a. Dokumen
 - b. Buku-buku ilmiah

Dalam penelitian ini untuk pemilihan informan penulis menggunakan 2 tehnik yaitu teknik *purposive sampling*, materi yang diteliti dan menguasai di bidang yang bersangkutan masalah yang diteliti (*key informan*). Menurut Sugiyono (2007:53) bahwa teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Berdasarkan penjelasan tersebut yang menjadi key informan yaitu Kepala Kantor Imigrasi. Kepala Seksi Kantor Imigrasi dan Bagian umum.

Sedangkan untuk memperoleh data lainnya peneliti memilih informan dari beberapa masyarakat pembuat SPRI, dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu sampel yang diambil berupa individu yang

Kualitas Pelayanan Pembuatan SPRI (Novia Farastica)

kebetulan sedang melakukan aktivitas tertentu yang berhubungan dengan materi yang diteliti.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan dari literature yang berhubungan dengan penelitian
2. Penelitian Lapangan (*Field Work research*) yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut :
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian
 - b. Informan (wawancara), orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi
 - c. Dokumentasi, pengumpulan data atau arsip yang relevan

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif dari Milles dan Huberman (2009:20) yang meliputi empat komponen yaitu :

1. Pengumpulan data yaitu data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian
2. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan
3. Penyederhanaan data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan
4. Menarik kesimpulan yaitu proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan konfigurasi yang mungkin terjadi, sebab akibat dan proposi penelitian

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Imigrasi Klas I Samarinda merupakan salah satu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia provinsi Kalimantan Timur. Tahun 1972 Kantor Imigrasi merupakan Pos Pendaratan dan Resort dari Kanwil Dirjen Imigrasi Balikpapan, kemudian pada tahun 1973 Pos Pendaratan Imigrasi Samarinda. Kemudian pada tahun 1975 Status Kantor Resort Samarinda ditetapkan menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi Samarinda. Selanjutnya pada tahun 1983 ditetapkan sebagai Kantor Imigrasi Klas II Samarinda dan

terakhir pada tahun 1991 Status Kantor Imigrasi menjadi Kantor Imigrasi Klas I Samarinda.

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Klas I Samarinda mencakup 3 (tiga) Kabupaten dan 2 (dua) Kota yaitu: Kabupaten Kutai Kartanegara, kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, Kota Samarinda dan Kota Bontang. Dengan jumlah penduduk kurang lebih 1.954.663 jiwa

Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kota Samarinda :

Visi

Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

Misi

Melindungi Hak Asasi manusia

Motto

Melayani dengan Tulus

Janji Layanan

1. Kepastian persyaratan
2. Kepastian biaya
3. Kepastian waktu pelayanan

Struktur Organisasi Imigrasi Klas I Kota Samarinda Untuk kelancaran prose pelayanan pembuatan SPRI maka dibentuklah kepengurusan yang terdiri dari 1 (satu) Kepala Kantor. Adapun untuk membantu kelancaran tugas-tugas kantor maka diadakan pembagian tugas yang terbagi menjadi empat kepala seksi antara lain : 1 (satu) orang Kepala Seksi Lalintuskim, 1 (satu) orang Kepala Seksi Wasdakim, 1 (satu) orang Kepala Seksi Infokim, 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan 9 (sembilan) Kasubsi antara lain: 1 (satu) orang Kasubsi Dakim, 1 (satu) orang Kasubsi Infokim, 1 (satu) orang Kasubsi Lantaskim, 1 (satu) orang Waskim, 1 (satu) orang Kasubsu Statuskim, 1 (satu) orang Kasubsi Komunikasi, 1 (satu) orang Kaur Keuangan, 1 (satu) orang Kaur Kepegawaian, 1 (satu) orang Kaur Keuangan, 1 (satu) orang Kaur Umum. Tugas dan fungsi kantor imigrasi Kantor Imigrasi klas I Samarinda mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi kementerian Hukum dan HAM RI di bidang Keimigrasian di wilayah yang bersangkutan. Kantor Imigrasi Klas I Samarinda menyelenggarakan fungsi:

1. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
2. Melaksanakan tugas Keimigrasian di Bidang Lalu Lintas keimigrasian.

Kualitas Pelayanan Pembuatan SPRI (Novia Farastica)

3. Melaksanakan tugas keimigrasian di Bidang Status Keimigrasian.
4. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan Keimigrasian.

Tabel 4.3
Daftar Nama Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kota Samarinda

No	Nama Pegawai	Golongan	Jabatan
1	2	3	4
1.	Med Evawadi, SH	IV a	Kepala Kantor Imigrasi
2.	Yusak Samjar, SE, SH	Iva	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3.	Helda Ritha Hasan, SH	III b	Kasi Statuskim
4.	Ervin Refisal	II d	Kasi Wasdamin
5.	Wahyu Purwanto,SH	III c	Kasubsi Komunikasi
6.	Arief Satriawan, Amd	II c	Kasubsi Lintas Batas
7.	V.L Harwiyanto,SH	III b	Kasubsi Perijinan
8.	Ronald, SH	IIIc	Kasubsi Penindakan Keimigrasian
9.	Handoko	II c	Kepala Urusan Kepegawaian
10.	Nuriana, Bc.HK	II d	Kepala Urusan Umum
11.	Haryono, SH	III c	Kepala Urusan keuangan
12.	Bangun Ibnu Setiaji, S.kom	III b	Kasubsi Pengawasan Keimigrasian
13.	Wawan Anjarwantoko, SH	III b	Kasubsi Penentuan Statuskim
14.	Wahyu Jatmiko	II d	Kasubsi penelaahan Statuskim

Sumber data: Bagian Infokim Kantor Imigrasi Kota Samarinda

PEMBAHASAN

Pada setiap penelitian tidak dapat dilakukan pengukuran yang pasti namun dengan analisis dan pengaturan dari masing-masing indicator diharapkan dapat diperoleh hasil dan penelitian yang lebih mendekati realita.

Kualitas Pelayanan

Merupakan kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) pada Kantor Imigrasi merupakan suatu kesempurnaan pelayanan yang diberikan dari aparatur Negara dalam memberikan puas terhadap diri setiap masyarakat yang meliputi tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphyaty. Untuk lebih jelasnya akan dibahas sebagai berikut.

1. (*Tangibles*) Bukti yang nyata

Merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.

Adapun menurut teori yang berkaitan terdapat 10 dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan menurut Vincent Gosperz (2001:23) dan 3 diantaranya yang berkaitan dengan Tangibles ini adalah :

- a. Kelengkapan
- b. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- c. Atribut pendukung pelayanan

Dengan adanya teori tersebut Kantor Imigrasi Samarinda sudah berusaha menerapkannya dan bekerja semaksimal mungkin dalam proses pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan SPRI. Sarana fisik berupa ruang tunggu, loket informasi, papan prosedur yang tersedia di Kantor Imigrasi dimana ruang tunggu yang luas dan dingin begitu juga dengan kejelasan prosedur. Dari proses administrasi dalam hal ini mengenai prosedur pembuatan SPRI dapat dikatakan jelas dengan adanya papan pengumuman yang terpampang diruangan kantor yang berisi mengenai prosedur pembuatan SPRI, mekanisme pembuatan dan biayanya. Kegiatan pembuatan SPRI ini sudah mempunyai persyaratan dan peraturan tersendiri sehingga pemohon tinggal mengikutinya saja. Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwa pihak imigrasi telah memberikan petunjuk mengenai kegiatan tersebut sehingga pemohon lebih mudah mengurus SPRI.

2. (*Realibility*) Keandalan

Kualitas Pelayanan Pembuatan SPRI (Novia Farastica)

Pelayanan ini yang dimaksud dengan realibility adalah kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimana petugas pemberi pelayanan merupakan kunci dari kesuksesan berhasilnya suatu pelayanan tersebut, menurut teori Sinambela (2006:6) devinisi konvesional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan

Sarana pendukung pelayanan yaitu penggunaan sistem foto terpadu berbasis biometrik. Menurut pengamatan penulis efisien dan efektifitas pelayanan pembuatan SPRI setelah penerapan system foto terpadu berbasis biometrik pada Kantor Imigrasi kota Samarinda yang cukup baik dan bersifat fleksibel saja, dalam artian paling lama empat hari sudah selesai asalkan persyaratan sudah dilengkapi sebelumnya. Tetapi para petugas yang mengoperasikan masih belum begitu ahli karena keterbatasan SDM yang mereka miliki.

3. (*Responsiveness*) **Ketanggapan**

Merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan. Seperti yang dikatakan oleh Moenir (2006:26) menjelaskan, ada tiga macam bentuk pelayanan umum dan salah satunya adalah layanan dalam bentuk perbuatan. Adapun factor mendukung dari layanan perbuatan meliputi 3 hal sebagai berikut :

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
- b. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
- c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur, metode yang telah ditentukan.

Kantor imigrasi kota samrinda ini sudah berusaha menerapkan kegiatan yang sesuai dengan peningkatan kualitas pelayanan mereka dan salah satunya dari teori tersebut.

4. (*Assurance*) **jaminan**

bagian ini sikap dari para petugas merupakan sikap yang penting dalam melayani karena apabila bersikap dengan tidak sopan maka pemohon pun akan malas untuk berurusan dengan kantor tersebut. Pada kantor Imigrasi kota Samarinda ini, para petugas yang melayani yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah para petugas yang telah dipilih

berdasarkan karakteristik mereka. Dari hasil penelitian dilapangan para masyarakat juga merasa senang dengan sikap para petugas yang berada di Kantor Imigrasi ini karena sikap mereka yang sopan dalam melayani.

5. (*Empathy*) Empati

Merupakan sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Ketegasan dan keadilan para petugas merupakan sikap yang terpenting dan tertuang dalam salah satu unsure dalam melakukan pelayanan dalam keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang “relevan, valid, dan realiable”, Dalam melakukan pelayanan. Dimana petugas yang melakukan pelayanan sudah bersikap adil dan tidak membedakan siapa pun yang mengurus SPRI ini. Ketegasan para petugas juga sudah baik dan tetap ramah terbukti dalam hasil wawancara para konsumen mengakuinya ketika adanya persyaratan yang masih belum lengkap petugas tidak dapat melayani dan menyarankan untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang tersebut.

Faktor-Faktor yang menghambat pelayanan pengurusan SPRI di Kantor Imigrasi Klas I Kota Samarinda

Dari hasil penelitian dilapangan dalam pelayanan pembuatan SPRI di Kantor Imigrasi Klas I kota Samarinda terdapat beberapa factor penghambat pelaksanaannya diantaranya:

1. Kurangnya pengetahuan pemohon dalam memenuhi persyaratan. Pemohon yang tidak melengkapi berkas-berkasnya sehingga memperlambat proses pelayanan pembuatan SPRI. Karena lemahnya tingkat pendidikan, keterampilan bahkan pengalamannya untuk melengkapi berkas-berkas tersebut, sehingga membutuhkan waktu yang lama. Pemohon harus melengkapi semua berkas-berkas yang dibutuhkan, apabila ingin SPRI yang diurus selesai cepat. Karena hal ini juga dapat membantu para aparatur dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan lancer.
2. Kurangnya SDM. Dalam hal ini kuranya pengetahuan pegawai yang ahli dalam system biometrik yang diterapkan sekarang, sehingga memperlambat pembuatan SPRI dan membuat pemohon harus antri untuk giliran dibuatkan SPRI. Selain itu juga kurangnya pengetahuan dalam pengoperasionalan pembuatan SPRI via online dikarenakan tingkat SDM yang terbatas yang dimiliki oleh petugas Kantor Imigrasi kota Samarinda

PENUTUP

Kualitas Pelayanan Pembuatan SPRI (Novia Farastica)

Kualitas pelayanan pembuatan SPRI pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Samarinda sebagai berikut :

1. **Tangibles:** Sarana fisik pada kantor ini cukup memuaskan konsumen, ruang tunggu yang tersedia, petunjuk-petunjuk pelaksanaan pembuatan SPRI dan keamanan pada kantor ini juga sudah baik, mengenai biaya juga tidak adanya pungutan lagi dan berjalan sesuai dengan persyaratan perundang-undang yang berlaku.
2. **Realibility:** Untuk kemampuan para petugas disini baik.SPRI yang disediakan tepat waktu yaitu paling lama 4 (empat) hari.
3. **Responsiveness:** Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap, sudah dilakukan para petugas dengan baik.
4. **Assurance:** Kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam menyakinkan kepercayaan pengguna jasa. Para petugas sudah bersikap baik dan sopan dalam melayani masyarakat
5. **Empathy:** Para petugas dalam melayani sudah cukup baik tegas mereka tetap berlaku adil dan tetap ramah ketika adanya salah satu persyaratan yang belum terpenuhi.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pengurusan SPRI dikantor Imigrasi Kota Samarinda:

1. Lemahnya pendidikan masyarakat yang memperlambat proses pelayanan dalam pengumpulan berkas dan kurangnya petugas dalam ahli sistem biometrik yang diterapkan sehingga memperlambat pembuatan SPRI, Para petugas sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Dari beberapa kesimpulan di atas, maka sangat penting bagi penulis untuk memberikan saran sebagai berikut :

1. Diperlukannya pelatihan dan pendidikan khusus untuk para petugas Kantor Imigrasi Kota Samarinda agar lebih bisa mengoperasikan peralatan seperti komputer. Penguasaan sistem dan layanan via online sehingga mereka tidak kaku dan terkesan lambat dalam melayani pemohon pembuatan SPRI.
2. Perlu adanya penambahan pegawai yang ahli dengan sistem yang sudah canggih dengan jurusan yang sesuai dengan yang dibutuhkan pada Kantor Imigrasi terutama Sarjana komputer (S.kom)
3. Peningkatan sosialisasi mengenai pelayanan yang ada khususnya via online agar masyarakat dapat mengetahui dan juga bisa meningkatkan beban dari

petugas pelayanan dalam mengisi data-data SPRI yang biasanya dilakukan secara manual.

Daftar Pustaka

- Arikunto. 2010, ***Prosedur Penelitian***. Jakarta: PT Rineka Cpta
- Atep Adya Brata. 2003, ***Dasar-dasar pelayanan prima***. Gramedia. Jakarta:
- Gasperz. 1997. ***Manajemen Kualitas***, Yayasan Indonesia emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Moenir, A.S. 2006. ***Manajemen pelayanan Umum di Indonesia***. Cetakan pertama, Jakarta: Bumi Aksara 2006
- Sinambela. 2006 ***Reformasi Pelayanan Publik: teori Kebijakan Implementasi***. Jakarta: Bumi Aksara
- Sianipar, JPG. 2000. ***Perencanaan Peningkatan Tenaga Kerja***. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Sedarmayanti. 2001. ***Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja***. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi.1989. ***Metode Penelitian Survey*** .LP3ES , Jakarta
- Sutopo. 2003, ***Pelayanan Prima***. Administarsi Negara Republik Indonesia. Jakarta: Lemabaga
- Tjetjep Rohendi Rohidi. 2009, ***Analisis Data Kualitatif*** , Jakarta: Universitas Indonesia
- . 2009. ***Metode Penelitian Administrasi, Edisi Revisi, Cetakan XVII***. Bandung :Alfabe

Dokumen- dokumen :

Undang-undang dasar 1945 Nomor 09 tahun 1992 tentang keimigrasian

Peraturan pemerintah Nomor 36 tahun 1994 tentang SPRI

Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang pokok-pokok kepegawaian negeri