

STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK PAS LINTAS BATAS (PLB) KRAYAN_BA'KELALAN MALAYSIA DI KANTOR IMIGRASI KECAMATAN KRAYAN KABUPATEN NUNUKAN

Efendi¹

Abstrak

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan studi kepustakaan, studi lapangan yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) Krayan – Ba'Kelalan Malaysia di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan, belum sepenuhnya maksimal mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, pada pelaksanaannya masih ada hambatan-hambatan yang harus di hadapi oleh pihak pelaksana maupun masyarakat, seperti kurangnya informasi mengenai Pelayanan Publik dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku,

Kesimpulan dari hasil penelitian Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB)Krayan_Ba'Kelalan Malaysia di kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan yaitu meningkatkan informasi tentang pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) sesuai dengan jenis kegiatan pelayanan yang diberikan seperti pelayanan Pas lintas batas (PLB) baru, perpanjangan pas lintas batas (PLB), dan kehilangan/kerusakan pas lintas batas (PLB) tersebut berupa persyaratan-persyaratan yang tertera pada papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang di butuhkan masyarakat demi terciptanya kondisi pelayanan yang tepat, cepat, dan memuaskan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB)*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : tilungefendy@yahoo.com

Pendahuluan

Latar Belakang

Pemerintah memiliki tugas yaitu mencakup pembangunan dan meliputi kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara, proses perubahan yang secara sengaja untuk memenuhi kehidupan masyarakat berdasarkan konsitusi, Negara berkewajiban menjamin kehidupan masyarakat yakni dengan menunjukkan cita-cita dan tujuan Negara indonesia yang tercantum dalam Undang-undang Dasar 1945 dan terlaksananya Nilai-nilai Pancasila dan seluruh bangsa baik pada Aparatur maupun masyarakat. Dalam rangka memaksimalkan pembangunan masyarakat baik dibidang fisik maupun dibidang non fisik dimana semuanya dapat terwujud sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Kegiatan tersebut harus dilakukan secara menyeluruh disemua wilayah Indonesia dan menjangkau kehidupan masyarakat dalam hal ini yang dilakukan saling berkaitan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Dengan demikian Ditegaskan dalam Peraturan Daerah No.18 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2 Standardisasi sarana, prasaranan dan pelayanan lintas batas antar Negara yaitu Bahwa pos lintas batas Tradisional dan Pos Lintas batas Internasional perlu di lengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai serta dilengkapi dengan pelayanan lintas batas antar Negara yang jelas, murah, efektif, efisien agar mampu mendukung kelancaran, kenyamanan dan keamanan para pelintas batas.

Dengan surat perjalanan tersebut orang/masyarakat dengan mudahnya dapat berpergian keluar negeri dengan status yang jelas tanpa harus dikatakan illegal ketika berkunjung ke Negara lain. Hubungan kerjasama pemerintah Indonesia dengan pemerintah Malaysia secara tidak langsung akan menyebabkan saling mengunjungi antar warga negaranya. Banyak yang menjadi alasan sehingga seseorang ingin mengunjungi antar wilayah perbatasan tersebut, alasan itu dapat berupa keinginan untuk kunjungan keluarga, liburan, keperluan keagamaan, pelayanan kesehatan yang lebih baik, usaha dan untuk keperluan lain yang disetujui oleh kedua belah pihak wilayah perbatasan (Persetujuan Lintas Batas 1984).

Warga Negara Indonesia yang ingin berpergian keluar wilayah perbatasan tentu harus memiliki Surat Perjalanan, tujuannya adalah untuk melindungi hak dan kepentingan nasional Negara Republik Indonesia. Yang diperkuat dengan adanya Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 tentang keimigrasian. Warga Negara Indonesia yang ingin keluar wilayah perbatasan tersebut yaitu seperti Ba'Kelalan yang termasuk dalam suatu wilayah Negara Malaysia diwajibkan untuk memiliki surat perjalanan, yang dimaksud surat perjalanan disini adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia, di dalamnya memuat tentang identitas pemegang. Dan wajib menggunakan identitas diri/surat ijin memasuki batas wilayah dari masing-

-

masing kedua Negara tersebut, dokumen ini dikenal dengan nama Pas Lintas Batas (PLB).

Berdasarkan pengamatan dalam Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) menurut salah seorang pemohon, prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan masih sering terjadi keterlambatan pelayanan ini dibuktikan dengan adanya langkah-langkah kepengurusan yang memakan waktu dua hari, yang seharusnya memerlukan satu hari. Serta ternyata banyak pemohon yang ingin membuat Pas Lintas Batas (PLB) untuk tujuan ke Negara Malaysia wilayah Ba.Kelalan dalam rangka kunjungan keluarga, usaha, dan keperluan keagamaan secara tidak langsung terhambat tujuan perjalanan tersebut.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan-Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan-Ba'kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan-Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan-Ba'Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan.

Metode Penelitian

1. Secara teoritis bahwa hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu Administrasi Negara yang lebih erat kaitannya dalam pelayanan khususnya mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi Prosedur Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) dan pertimbangan bagi Kantor Imigrasi serta pihak yang berkepentingan khususnya para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Menurut Moenir (2000:16) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Di dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai SK Menpan No. 61/1993 Pelayanan Publik Mencakup 8 Unsur :

1. Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian : dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
3. Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disam-paikan secara terbuka kepadamasyarakat, diminta atau tidak diminta.
5. Efisien: tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
6. Konomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.
7. Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan peman-faatannya.
8. Ketepatan waktu: tidak perlu berlama-lama.

Dalam UU tentang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

-

Menurut Sinambela (2006:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Keseimbangan hak dan kewajiban

Prosedur Pelayanan Publik

Sebelum ditelaah tentang Prosedur Pelayanan Publik, maka terlebih dahulu dikemukakan arti serta pengertian dasar dari Prosedur Pelayanan pada umumnya, menurut Widjaja (2000:83) mengatakan bahwa Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan, misalnya orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan Pembangunan dilaksanakan secara terencana, baik dalam arti jangka panjang, jangka menengah, jangka pendek. Dan seperti dimaklumi merencanakan berarti mengambil keputusan sekarang tentang hal – hal yang akan dilakukan pada jangka waktu tertentu di masa depan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan Prosedur adalah suatu tatacara kerja untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Pas Lintas Batas (PLB)

Pas Lintas Batas (PLB) adalah dokumen atau surat resmi yang memuat keterangan-keterangan mengenai identitas pemegang pas lintas batas (PLB) tersebut yang dikeluarkan oleh Direktur Jendral Imigrasi Republik Indonesia.

Pas lintas batas Indonesia dan pas lintas batas Malaysia berbentuk sebagaimana yang ditetapkan oleh masing-masing pihak dan diberitahukan kepada pihak lain serta memuat keterangan-keterangan mengenai diri pemegang pas lintas batas, sebagai berikut :

1. Nama pemegang
2. Jenis kelamin
3. Nomor kartu tanda pengenal/kartu tanda penduduk, jika ada
4. Tanggal lahir
5. Tempat lahir
6. Alamat
7. Pekerjaan

8. Status perkawinan
9. Photo pemegang
10. Tanda tangan atau cap jempol kanan pemegang lintas batas

Persetujuan ini akan berlaku pada tanggal yang akan disetujui bersama antara kedua belah pihak dan selanjutnya persetujuan ini akan tetap berlaku sampai enam bulan dari tanggal setelah salah satu pihak menerima pernyataan tertulis dari pihak lain tentang keinginannya untuk mengakhiri persetujuan ini.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis *kualitatif* dengan metode penjabaran *deskriptif* untuk mengetahui fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselediki, tanpa suatu maksud mengambil kesimpulan yang berlaku umum Sugiyono (2003 : 11) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan..

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian yang dilakukan adalah di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) untuk masyarakat adalah sebagai berikut :
 1. Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
 2. Sarana/fasilitas yang mendukung operasional pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
 3. Waktu dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)
 4. Biaya dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
 5. Kompetensi pemberi Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB)Krayan-Ba'Kelalan-Malaysia Di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan?

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder :
 - a. Dokumen, profil, arsip
 - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui *Teknik purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Kepala Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Karna Memiliki Kompetenensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara. Sedangkan *Teknik Insidental Sampling*, masyarakat sebagai pemohon Pas Lintas Batas (PLB) yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi
 - b. Quisoner
 - c. Wawancara
 - d. Penelitian dokumen

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclution Drawing*)

Hasil Penelitian

Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB)

Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan adalah merupakan rangkaian suatu kegiatan pelayanan atau melayani yang dilakukan oleh petugas atau pegawai Kantor Imigrasi kepada masyarakat (pemohon) khususnya pada daerah perbatasan yang memerlukan dokumen Negara seperti PLB yang digunakan untuk melakukan perjalanan keluar wilayah perbatasan RI, berupa pelayanan PLB di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan.

Mengingat pentingnya arti Pas Lintas Batas (PLB) bagi masyarakat yang akan berpergian keluar wilayah perbatasan RI, khususnya masyarakat yang tinggal di wilayah perbatasan, maka pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) tersebut hendaknya dibuat sederhana mungkin sehingga sangat memudahkan masyarakat. Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) tersebut antara lain : prosedur pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) untuk masyarakat, kegiatan pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), sarana/fasilitas yang mendukung operasional pelayanan, waktu dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB), transparansi biaya dalam pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Pas Lintas Batas (PLB).

Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)

Pihak Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan telah mengeluarkan suatu peraturan yang membahas mengenai prosedur pelayanan Pas Lintas Batas (PLB). Dalam peraturan tersebut dibahas tentang langkah-langkah pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), persyaratan yang harus dipenuhi, biaya yang harus dikeluarkan, dan lamanya waktu yang diperlukan dalam pelayanan PLB. Hal ini sesuai yang dikatakan Kamaruddin (1992:836-837) menurutnya, Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi dan keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang kejelasan dan kepastian, mengenai prosedur/tata cara pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.

Menurut penelitian penulis, pihak Imigrasi kurang maksimal dalam memberikan pelayanan tentang pentingnya mengikuti prosedur hal ini dibuktikan karena tidak adanya ruang informasi/papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan PLB, tetapi karena pemohon juga bersikap tak peduli terhadap prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi.

Saranan/fasilitas yang mendukung operasional pelayanan

Sarana pendukung pelayanan yaitu penggunaan komputer , printer, mesin foto copy, dan kamera digital. Hal ini sesuai dengan Ziethaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dalam Dwiyanto (2008:145) menggunakan ukuran *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.

Menurut pengamatan penulis, pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi sudah sesuai dengan aturan dalam memberikan pelayanan PLB di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan. Adanya kemudahan dalam pelayanan tersebut berdampak positif bagi kinerja petugas sehingga masyarakat menaruh

-

Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan_Ba'Kelalan Malaysia (Efendi)

kepercayaan pada petugas pelayanan, ini sesuai dalam Dwiyanto (2008:145) menggunakan ukuran *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan kondisi pengamatan peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PLB yang diberikan oleh petugas Imigrasi sudah cukup baik dalam hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan melalui komunikasi yang baik, ramah dan sopan kepada pemohon dan adanya papan persyaratan yang terteta di loket, dan petugas Imigrasi mengarahkan masyarakat sebagai pemohon, namun sosialisasi tentang prosedur pelayanan PLB masih kurang maksimal ini dibuktikan tidak adanya ruang informasi mengenai pelayanan PLB, sehingga masyarakat sebagai pemohon PLB tidak mengerti tata cara pelayanan dan berapa biaya keseluruhan yang harus dibayarkan, disebabkan oleh kurangnya pendidikan. Jadi jika persyaratan dari pemohon tidak sesuai atau kurang lengkap, sehingga ada upaya masyarakat untuk melengkapinya dan terhindar dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Waktu dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)

Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwa Pos Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan telah menerapkan pelayanan yang sesuai menurut aturan. Walaupun semuanya tidak dapat berjalan sesuai dengan harapan, namun menurut pihak yang penulis wawancarai, pelayanan yang diberikan petugas pemberi layanan sangat memuaskan, karena proses permohonan hingga penyelesaian Pas Lintas Batas (PLB) paling lambat 1 (satu) hari masa kerja bahkan tidak sampai 1 (satu) hari dapat terselesaikan jika seluruh persyaratan telah terpenuhi dan masyarakat pemohon yang mengajukan PLB jumlahnya sedikit serta petugas yang memberikan pelayanan pun sangat ramah. Hal ini sesuai dengan keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003, kejelasan dan kepastian mengenai : jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum dan ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, walaupun ada sebagian dari pemohon yang tidak mengikuti prosedur pelayanan Pas Lintas Batas, namun masyarakat yang lain sebagai pemohon PLB bahkan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Imigrasi dengan adanya kepastian waktu dalam pelayanan, sikap petugas yang ramah, dan rasa tanggung jawab yang diemban sebagai pelayan masyarakat.

Biaya dalam Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)

Berdasarkan PP No. 38 Tahun 2009 Tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan HAM, biaya buku PLB untuk perorangan sebesar (Rp. 10. 000.,00), dan biaya buku PLB untuk keluarga sebesar (Rp. 15. 000.,00), serta oleh Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan menetapkan biaya Pas Lintas Batas yang harus dibayarkan sebesar (Rp. 40. 000.,00). Jadi jumlah keseluruhan yang harus dibayarkan adalah sebesar (Rp. 50. 000.,00) untuk Pas Lintas Batas (PLB) perorangan dan sebesar (Rp. 55. 000.,00) untuk Pas Lintas Batas (PLB) keluarga.

Hal ini sesuai dengan keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003, keterbukaan : mengenai rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Dari hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak Imigrasi telah memberikan pelayanan yang sesuai kepada masyarakat, namun perlu adanya papan informasi mengenai jumlah keseluruhan biaya dalam pelayanan PLB, sehingga masyarakat sebagai pemohon PLB dapat menghindari praktek-praktek calo.

Kompetensi Pemberi Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pemohon) PLB, sangat tergantung kepada kesungguhan dan komitmen dari aparatur itu sendiri. Sehingga berdasarkan hasil penelitian penulis, para petugas/pegawai yang memberikan pelayanan pembuatan PLB pada Pos imigrasi kecamatan Krayan kabupaten Nunukan, mempunyai komitmen dan kesungguhan yang tinggi. Ini dapat dilihat dari berbagai kerja sesuai dengan keahliannya dan penuh dengan tanggung jawab terhadap tugas masing-masing.

Dapat di simpulkan bahwa ada beberapa kendala dalam mengenai pelayanan PLB meskipun didukung dengan sarana yang sudah ada, namun masih terjadi keterlambatan dari pihak imigrasi itu karena pemohon yang ingin memiliki PLB pada saat yang bersamaan kurangnya lengkapnya persyaratan yang diserahkan kepada pihak imigrasi oleh masyarakat (pemohon) karena tidak sesuai dengan prosedur pembuatan.

Dari hasil wawancara tersebut diatas menyimpulkan bahwa pihak imigrasi sudah memberikan pelayanan yang cukup baik namun masih sering terjadi kekurangan persyaratan yang ditetapkan oleh pihak dari pemohon sehingga proses pelayanan dapat terhambat dan keterlambatan itu juga sering disebabkan oleh kekosongan petugas yang bertanggung jawab

-

1. Faktor Pendukung

1. Kesadaran

menurut Moenir (2002:88) terdapat faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik yaitu faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Para pemohon PLB lebih percaya pada orang-orang yang menawarkan jasa pelayanan/caloe sehingga ini dapat merugikannya. Menurut hasil wawancara, penulis dapat menyimpulkan bahwa rendahnya tingkat kesadaran pemohon dalam pelayanan PLB karena pendidikan rendah serta menganggap bahwa pelayanan yang sulit dan berbelit-belit, apalagi tawaran dari para calo yang tak henti-henti menawarkan jasa pelayanan.

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk menunjang proses pelayanan PLB yang sesuai dengan kebutuhan harus didukung dengan kesadaran, baik itu petugas pelayanan maupun masyarakat/pemohon yang dilayani. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa guna menunjang proses pelayanan PLB ini sebagian besar ditujukan pada masyarakat dengan kelengkapannya demi berlangsungnya pelayanan yang diharapkan.

2. Kemampuan Petugas

Pasolong (2010:186) faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yaitu kemampuan : suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak Imigrasi sudah siap dan mampu memberikan pelayanan, namun untuk menunjang proses pelayanan PLB sesuai dengan aturan harus didukung dengan adanya tingkat kesadaran dari masyarakat sebagai pemohon dalam hal kelengkapan persyaratan demi terciptanya kondisi pelayanan yang diharapkan oleh semua pihak.

3. Sarana Tersedia

Ruky (2001:180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi yaitu Teknologi : peralatan kerja atau metode kerja untuk menghasilkan produk atau jasa.

Dari hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa tersedianya sarana pendukung sangat membantu dalam proses pelayanan

PLB, dengan adanya sarana yang tersedia seperti komputer, mesin foto copy, dan kamera digital dapat membantu memudahkan dalam proses pelayanan dan dapat menghindari tindak pemalsuan yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Faktor Penghambat

1. Kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan PLB
Pasolong 2010:186) faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yaitu Kemauan : kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upayayang tinggi untuk tujuan organisasi.
2. Persyaratan permohonan PLB belum lengkap

Moenir (1992:197) mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas haruslah bersikap jujur dan terus terang sehingga apabila mendapatkan hambatan yang tidak diharapkan, masyarakat mengetahui dan menerima dengan baik

Dari hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak Imigrasi telah berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur kepada masyarakat, termasuk memberikan solusi tentang pentingnya mengikuti prosedur dan peraturan-peraturan yang berlaku. Namun dalam hal penilaian semestinya kita kembalikan lagi pada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Karena kedua belah pihak merupakan komponen yang saling berkaitan dalam artian ada masyarakat yang dilayani danada petugas yang melayani, sehingga mencapai kondisi pelayanan yang menjadi harapan semua pihak.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang telah penulis jabarkan dalam penyajian data dan analisis data mengenai Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB)Krayan – Ba’Kelalan Malaysia di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan telah sesuai dengan prosedur, tapi belum sepenuhnya maksimal, terutama dalam memberikan informasi kepada masyarakat atau pemohon Pas Lintas Batas (PLB). Tidak tercantumnya standar waktu dan biaya secara keseluruhan dalam pelayanan pas lintas batas (PLB), sehingga masyarakat menggunakan jasa pelayanan yang di anggap

cepat dan lebih jelas waktu dan biaya dalam pelayanannya. Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) sebenarnya hanya memakan waktu selama 30 menit, apabila keseluruhan persyaratan-persyaratan terpenuhi serta sesuai dengan pengajuan pemohon di setiap jenis kegiatan pelayanan. Maka pelayanan tersebut bisa berjalan dengan lancar, Adapun jenis kegiatan pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) tersebut seperti permohonan pas lintas batas (PLB), perpanjangan pas lintas batas (PLB), dan kehilangan/kerusakan Pas Lintas Batas (PLB).

2. Faktor yang mendukung pelayanan di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan yaitu kesadaran, kemampuan petugas, dan sarana tersedia sehingga memudahkan dalam proses pelayanan. Namun penghambat pelayanan tersebut sepenuhnya di kembalikan kepada petugas yang memberikan pelayanan dan kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan seluruh persyaratan-persyaratan sepanjang pengajuan permohonan Pas Lintas Batas serta banyaknya orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang menawarkan jasa pelayanan yang cepat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara tentang Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan – Ba'Kelalan Malaysia di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pihak Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan perlu meningkatkan informasi tentang pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) sesuai dengan jenis kegiatan pelayanan yang diberikan seperti pelayanan Pas lintas batas (PLB) baru, perpanjangan pas lintas batas (PLB), dan kehilangan/kerusakan pas lintas batas (PLB) tersebut berupa persyaratan-persyaratan yang tertera pada papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang di butuhkan masyarakat demi terciptanya kondisi pelayanan yang tepat, cepat, dan memuaskan.
2. Pihak Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan perlu meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada seperti perlunya pengetahuan tentang penggunaan teknologi/diklat bagi petugas-petugas guna menunjang proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta : RinekaCipta. 2006
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : GadjahMada University Press. 2008
- Indiahono, Dwiyanto. *Perbandingan Administrasi Publik*, Yogyakarta : PenerbitGava Media. 2009
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan. 2005
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. *Analisa Data Kualitatif*, Penerjemah : Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta : Penerbit UI. 1992
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara. 1992
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ketujuh belas, Bandung : PT. Remaja Rosda karya. 2002
- Narbuko Cholid, H. Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara. 1997
- Nawawi, H. Ismail. *Perilaku Administrasi : Kajian Paradigma, Konsep, Teori dan Pengantar Praktik*, Surabaya : ITSPress. 2009
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta. 2010
- Santosa, Pandji. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung : PT. Refika Aditama. 2009
- Siagian, Sondang P. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Jakarta : PT. Bumi Aksara. 2008
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara. 2006
- Sugiyono, *Metode penelitian Administrasi*, Bandung : CV. Alfabeta. 2006
- Sukidin, Basrowi. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya : Penerbit Insan Cendikia. 2002
- Syamsi, Ibnu. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara. 2004
- Tangkilisan, Hessel Nogi. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo. 2005
- Dokumen-dokumen :**
- Persetujuan Lintas Batas antara Republik Indonesia dan Malaysia Tahun 1984.
- Undang-undang RI No. 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian.
- Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah No 18 Tahun 2007 Tentang Standardisasi sarana pas lintas batas
- Undang-undang RI No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

-

Daftar internet :

“[http : //www.depkmham.go.id/unit/ditjen-imigrasi/home](http://www.depkmham.go.id/unit/ditjen-imigrasi/home)”

”[http : //id.wikipedia.org/wiki/imigrasi](http://id.wikipedia.org/wiki/imigrasi)”

”[http : //usepmulyana.files.wordpress.com/2009/pelayanan-publik-prima](http://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/pelayanan-publik-prima)

“[necel. Wordpress.com/2009/06/28/pengertianprosedur](http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertianprosedur)”