

STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA SAMARINDA

Rezza Afriyandi¹

Abstrak

Artikel ini berisi Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Pegawai dan Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda.

Metode yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda sebagai wadah pelayanan masyarakat umum yang melayani pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) yang biasa di sebut Paspur. Para pegawai Kantor Imigrasi Samarinda telah berhasil menjalankan tugasnya dengan baik, memberikan pelayanan secara prima namun dari segi fasilitas pemerintah sebaiknya merenovasi ulang bangunan agar memberikan kenyamanan kepada para pegawai Kantor Imigrasi dan masyarakat yang berkunjung dikarenakan bangunan yang ada sekarang sudah kurang cukup memadai/sempit untuk pelaksanaan pembuatan Paspur. Dari segi pelayanannya ini perlu di jaga serta di tingkatkan lagi terus menerus agar selalu memberikan pelayanan yang baik di Wilayah Kota Samarinda.

Kata Kunci : *Kinerja, Pelayanan, Paspur*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seperti yang kita ketahui PNS yang di sebut juga sebagai Pegawai Negeri Sipil merupakan aparatur negara yang menjalankan tujuan negara. Dalam halnya menjalankan tugas, pegawai negeri memiliki pokok-pokok kepegawaian yang dicakup dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok Kepegawaian Ketentuan secara umum dalam hal pembagian tugas-tugas pokok.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari

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

masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Dalam menjalankan tugasnya pegawai kantor imigrasi kelas I samarinda berhubungan secara langsung dengan masyarakat, khususnya dalam urusan administrasi. Untuk itu, diperlukan kinerja yang baik untuk mengatasi permasalahan umum dalam hal pelayanan pembuatan paspor pada pelaksanaan pelayanan publik yang ada seperti pelaksanaan pelayanan terkesan sulit, persyaratan yang dibutuhkan banyak, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, dan biaya tidak menentu. Dari permasalahan umum tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai kinerja pegawai pada kantor imigrasi kelas I Samarinda dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk itu judul ditetapkan pada penelitian ini adalah “Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda.”

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas maka, penulis dapat memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim Kota Samarinda ?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat apa saja, yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim Kota Samarinda.

Tujuan penelitian

Mengacu kepada perumusan masalah penelitian, maka penelitian dapat dikemukakan untuk :

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian di atas maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis, sebagai bahan informasi kepada semua pihak yang memerlukan baik sebagai laporan maupun sebagai sumber telah yang lebih lanjut dalam bentuk penelitian ini dan juga sebagai sumbangan pemikiran terhadap konsep-konsep kinerja khususnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim kota Samarinda.

2. Kegunaan Praktis, sebagai bahan informasi kepada semua pihak yang memerlukan baik sebagai laporan maupun sebagai sumber telah yang lebih lanjut dalam bentuk penelitian ini dan untuk memberikan masukan bagi pimpinan Kantor Imigrasi Kelas I dalam usaha meningkatkan kinerja guna mencapai tujuan organisasi.

KERANGKA DASAR TEORI

Kinerja

Menurut Mahsun (2006:25) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* organisasi.

Menurut Moenir (1996:76) kinerja atau prestasi adalah sebagai hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu dan ukuran tertentu.

Jenis-Jenis Kinerja

Adapun 3 jenis kinerja seperti yang dikemukakan oleh Wibowo (2007:11), antara lain :

- a. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses atau kinerja individu yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- b. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dan bekerjanya mekanisme, kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- c. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari kerja individu (produktifitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dan diri individu yang membutuhkan standar kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif mencerminkan potensi individu.

Pengukuran Kinerja

Ada beberapa faktor lebih difokuskan pada individu yang terlibat di dalam organisasi dalam usaha pencapaian kinerja dalam pelayanan, faktor-faktor tersebut untuk pengukuran kinerja pegawai sebagaimana dijelaskan Kumorotomo dalam Dwiyanto (2006:52) sebagai berikut :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti *likuiditas*, *solvabilitas*, dan *rentabilitas* merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep kecukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Pelayanan

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan definisi tersebut di atas, Pelayanan artinya melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat oleh segala bidang. Sedangkan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

Pegawai

Menurut Undang-undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian menyatakan bahwa : pegawai negeri adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan dalam negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2005:9) Kinerja Karyawan (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya kinerja pegawai menurut Kusriyanto dalam

Pasolong (2007:175) Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Pelayanan Publik

Ibrahim (2006:18) Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/pelanggan. Pelayanan merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis dan ini memegang peranan yang sangat penting. Reformasi Pelayanan Publik menghendaki perubahan banyak hal, berawal dari paradigma, visi, misi, kebijakan/strateginya, hingga konsep pelayanan publik yang prima dan implementasinya.

Definisi Konsepsional

Kinerja pegawai dalam Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda adalah hasil kerja pegawai yang di hasilkan oleh para pegawai Kantor Imigrasi sesuai dengan pengukuran efisiensi, efektivitas, keadilan, serta daya tanggap pegawai pada organisasi sektor publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diambil oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2005:193) merupakan penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu :

1. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan sub fokus dari standar pekerjaan dan kinerja yaitu :
 - a) Efisiensi tingkat mutu pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembuatan paspor.
 - b) Efektivitas penggunaan alat elektronik dalam melaksanakan pelayanan pembuatan paspor.
 - c) Keadilan pegawai dalam pelayanan publik.
 - d) Daya Tanggap pegawai dalam pelayanan publik.
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I di Kota Samarinda.

Sumber Data

Untuk memperoleh sumber data dalam penelitian, maka digunakan tehnik sampling yaitu : *Purposive Sampling dan Snow Ball Sampling*. Dalam memperoleh data dari tehnik sampling di atas tentunya telah ditentukan juga yakni:

- 1) *Key Informan* kepala urusan umum (Kaur umum) kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dan kepala urusan kepegawaian (Kaur kepegawaian).
- 2) *Informan* yakni ada 3 (tiga) staf pegawai fungsional umum kantor Imigrasi Kelas I, dan 5 (lima) masyarakat yang telah datang ke kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dilayani dalam pelayanan pembuatan paspor di instansi tersebut.

Adapun berbagai jenis data yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, antara lain : Data Primer dan Data Sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi dilapangan, penulis menggunakan beberapa cara :

- a. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)
- b. Penelitian lapangan (*Field Work Research*), seperti :
 - 1) Observasi
 - 2) Wawancara yaitu
 - 3) Dokumentasi yaitu

Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana yakni dikemukakan oleh Milles, dan Huberman dalam Satori (2009:20) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup :

- a. Pengumpulan data
- b. Penyederhanaan Data (*Data Reduction*)
- c. Penyajian Data (*Data Display*)
- d. Penarikan kesimpulan (*Conduction Darwing*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejarah Pendirian dan Wilayah Kerja

Kantor Imigrasi Kelas 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 Kantor Wilayah (Kanwil) Direktur Jendral (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 Kelas II Samarinda dan terakhir pada tahun 1991 Status Kantor Imigrasi menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda.

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 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.

Kantor Imigrasi kelas I Kota Samarinda terletak di jalan juanda no 45 Samarinda Kalimantan Timur 75124, memiliki tanah bangunan Negara tanpa golongan 3,850m², tanah bangunan kantor pemerintah 1,750m², dan tanah karantina 1,395m².

Jumlah Pegawai (Sumber Daya) di Kantor Imigrasi kelas I Samarinda

Diketahui jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin pegawai Kantor Imigrasi, jumlah pegawai laki-laki ada 28 orang, sedangkan jumlah pegawai

perempuan ada 16 orang, jumlah keseluruhan pegawai yang masih aktif bekerja 44 orang. Dari hasil survei peneliti bahwa di Kantor Imigrasi lebih banyak pegawai laki-laki di bandingkan jumlah pegawai perempuan.

Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Samarinda

Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima, maka pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas dan memberikan pelayanan yang di perlukan. Uraian mengenai kondisi sosial oleh penulis sebagai berikut:

Total Ruangan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I berjumlah 32 Ruangan, sedangkan sarana dan prasarana yang ada di ruangan tunggu pelayanan berjumlah 148 sarana.

Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kota Samarinda.

Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda mempunyai Visi yang merupakan “*Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum*” dan sedangkan Misi Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda adalah “*Melindungi Hak Asasi Manusia*”. Jelas dalam pencapaian sebuah misi kantor Imigrasi adalah mewujudkan perlindungan hak yang dimiliki oleh setiap manusia, dan visi misi tersebut berawal dari tahun 1991 ketika Kantor Imigrasi Samarinda menjadi Kelas I hingga di terapkan sampai sekarang tahun 2014.

Adapun yang memberikan semangat dalam meningkatkan semangat para pegawai tersebut adalah Moto yang selalu di pegang teguh oleh para pegawai Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda. Bunyi Moto tersebut adalah “*Melayani Dengan Tulus*”.

Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kota Samarinda.

Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda adalah unit pelaksana teknis di bidang keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM (Hak Asasi Manusia) Provinsi Kalimantan Timur yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah.

Dalam hal ini Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda mempunyai tugas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM RI (Hak Asasi Manusia Rakyat Indonesia) di bidang Keimigrasian di wilayah yang bersangkutan. Kantor Imigrasi kelas I Samarinda menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
2. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Lalu Lintas Keimigrasian.
3. Melaksanakan Tugas Keimigrasian di bidang Status Keimigrasian.
4. Melaksanakan Tugas Keimigrasian di bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.
5. Melaksanakan Tugas Keimigrasian di bidang Pendaratan dan Izin Masuk.

Sumber tugas pokok fungsi pekerjaan sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.14.PR.07.04 Tahun 2003 Tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Penyajian Data Hasil Penelitian

Berikut ini akan di sajikan data mengenai studi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda, yang penulis peroleh di lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

Mengingat pentingnya suatu kinerja pegawai, dalam hal ini penulis meneliti mengenai kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda, berdasarkan aspek-aspek standar kinerja pegawai yang diambil, yaitu :

Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan sub fokus dari standar pekerjaan dan kinerja yaitu :

1. Penilaian kinerja pegawai berdasarkan,
 - a. Efisiensi tingkat mutu pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembuatan paspor.
 - b. Efektivitas penggunaan alat elektronik dalam melaksanakan pelayanan pembuatan paspor.
 - c. Keadilan pegawai dalam pelayanan publik.
 - d. Daya Tanggap pegawai dalam pelayanan publik.
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I di Kota Samarinda.

Penilaian kinerja kerja pegawai berdasarkan Efisiensi mutu pegawai yang dihasilkan dalam pelayanan pembuatan paspor

Dari hasil wawancara penulis mengenai kinerja kerja pegawai berdasarkan efisiensi mutu pekerjaan pegawai yang dihasilkan sudah cukup baik dan kepastian penyelesaian paspor, blanko permohonan gratis serta para pegawai yang tak sungkan jika memberitahu alur pembuatan paspor merupakan faktor pendukung efisiensi kinerja pegawai. Namun, dikarenakan masih kurangnya fasilitas yang dibutuhkan, hal ini menjadi kendala bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti kurangnya alat cetak paspor yang hanya ada 1 saja perlu adanya tambahan, serta sarana berupa gedung yang mesti direnovasi akibat banyaknya masyarakat yg datang ke kantor imigrasi sehingga ruang aula tunggu pelayanan terkadang penuh dalam melakukan pelayanan tersebut, hal ini menjadi salah satu penghambat pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Penilaian kinerja kerja pegawai berdasarkan Efektivitas pekerjaan dalam penggunaan alat elektronik pembuatan paspor

Dari hasil wawancara penulis mengenai kinerja kerja pegawai berdasarkan efektivitas pekerjaan dalam penggunaan alat elektronik yang ada yaitu pegawai-pegawai di sana sudah tepat sasaran dalam hal penggunaan alat elektroniknya misalkan alat-alat yang dipakai semaksimal mungkin digunakan, akan tetapi misalkan mati listrik pekerjaan para pegawai pelayanan pembuatan paspor kurang maksimal karena terbatasnya mesin diesel (genset) yang hanya ada 2 (dua) tidak bisa tahan lama yang bisa menunda pekerjaan, karena pembuatan paspor secara

online langsung registrasi dengan pusat dan itu merupakan salah satu faktor penghambat dalam hal pelayanan pembuatan paspor tersebut.

Penilaian kinerja kerja berdasarkan Keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan publik

Dari hasil peneliti dapat diketahui pelatihan / pengembangan potensi kinerja pegawai dalam meningkatkan keadilan pelayanan sudah cukup baik karena pegawai yang ada sudah diberikan pelatihan *bripping* setiap hari seninnya terkuali hari libur/tanggal merah, dan sudah memakai sistem antrian panggil no urut secara rapi. Dan dari data sekunder (hasil pengamatan observasi) yang peneliti dapat bahwa *costumer care* yang merupakan pegawai kantor yang menjaga pos depan pintu masuk ternyata bertugas juga dalam penjagaan keamanan tapi karena kurangnya respon dalam publik misalkan juga sekalian membukakan pintu masuk dan memberikan senyuman akan lebih baik agar memberikan pelayanan yang optimal terhadap publik yang berkunjung di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda.

Penilaian kinerja kerja berdasarkan Daya Tanggap pegawai

Dari hasil peneliti dapat dilihat bahwa daya tanggap pegawai di kantor Imigrasi kelas I Samarinda kinerja pegawainya sudah cukup baik, serta diwajibkan para pegawai cepat tanggap dalam melayani masyarakat/publik yang ingin melakukan pembuatan paspor sebab pegawai telah melakukan instruksi dari menteri yang diarahkan langsung oleh kepala kantor dan juga sebagian pegawai di kantor Imigrasi Samarinda telah melayani masyarakat dengan *soft skill* (kemampuan sopan bertata krama).

Faktor Pendukung Kinerja Pegawai Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda

Dari hasil yang peneliti dapat, disimpulkan bahwa faktor pendukung di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda dari sisi fasilitas yang ada sudah cukup memadai misalkan seperti alat biometrik cetak foto, sound system digunakan semaksimal mungkin dan pemberian folmulir pembuatan paspor secara gratis serta pegawai yang terampil telaten dalam menanganin masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor merupakan faktor pendukung dari studi tentang kinerja pegawai di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda.

Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda

Dari hasil yang didapat oleh peneliti, diketahui bahwa kurangnya ruangan dan lahan bangunan yang perlu direnovasi karena masyarakat yang banyak sering melakukan urusan berupa terutama dalam pembuatan paspor, jadi ruang tunggu yang kecil hanya cukup sekitar 300 orang/pengunjung dan ternyata masyarakat yang datang lebih dari 300 orang, bisa terkadang tidak cukup dan di alihkan ke ruangan lain, dan lahan parkir lahan parkir yang sempit hanya bisa menampung 15 kendaraan roda 4 (mobil) kendaraan roda 2 (motor) hingga 40 kendaraan di dalam parkir, juga membuat kendaraan roda 4 (mobil) memarkir hingga keluar kantor yang menyebabkan kemacetan jalan umum, yang dapat menyebabkan

kemacetan pengendara jalan umum serta cuaca yang tidak baik juga bisa dapat menghambat pekerjaan para pegawai Kantor Imigrasi Samarinda dalam mengerjakan tugasnya dalam hal pembuatan paspor karena dilakukan melalui sistem online langsung database pusat di Jakarta. Hal ini menjadi kendala pegawai dalam faktor penghambat studi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda.

Pembahasan

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang di hasilkan oleh seseorang pegawai, sedangkan pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dalam halnya tentang proses kinerja pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda sehubungan dengan upaya pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, maka tidak terlepas dari peran Kantor Imigrasi. Di Indonesia, Kantor Imigrasi merupakan salah satu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Untuk menciptakan kelancaran kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan paspor yang optimal dibutuhkan pegawai yang memahami tentang pemahaman efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Agar guna memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang datang berkunjung ke Kantor Imigrasi.

Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda Dalam Pelayanan Publik

Kinerja pegawai yang di maksudkan dalam penelitian ini yaitu upaya hasil kerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I dalam bekerja melayani publik khususnya dalam hal pelayanan pembuatan paspor atau SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia). Dalam tata hal penerbitan paspor sudah berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) peraturan Menteri Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 sudah tertera tata cara pembuatan paspor dari awal perlengkapan berkas hingga paspor selesai. Berdasarkan penelitian berdasarkan observasi maupun wawancara oleh penulis, hasil kerja atau kinerja pegawai di Kantor Imigrasi dari hasil peneliti, peneliti akan membahas subfokus masing-masing sebagai berikut :

- a. Dari hasil Efisiensi mutu para pegawainya sudah cukup baik dan kepastian penyelesaian paspor, blanko permohonan gratis serta para pegawai yang tak sungkan jika memberitahu alur pembuatan paspor tetapi ada juga kendala bagi pegawai dalam menjalankan pembuatan paspor seperti kurangnya alat cetak paspor yang hanya ada 1 (satu) sekarang, serta sarana berupa aula ruang tunggu pelayanan yang cuma bisa menampung 300 pengunjung sedangkan pengunjung yang datang bisa melebihi kapasitas yang tersedia, dan mesti direnovasi akibat banyaknya masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda dalam hal ini faktor kurangnya ini harus dibenahi lagi.

- b. Dari Segi Efektivitas dalam hal penggunaan alat elektronik yang ada untuk pembuatan paspor, dari hasil observasi dan wawancara peneliti, para pegawai-pegawai disana sudah tepat sasaran dalam hal penggunaan alat elektroniknya misalkan alat-alat yang digunakan sudah semaksimal mungkin digunakan, akan tetapi misalkan mati listrik pekerjaan para pegawai pelayanan pembuatan paspor kurang maksimal akibat terbatasnya mesin diesel (genset) yang hanya ada 1 (satu) tidak bisa tahan lama yang bisa menunda pekerjaan, karena pembuatan paspor secara online langsung registrasi dengan pusat (Jakarta) jadi untuk lebih memaksimalkan kinerja pegawai di Kantor Imigrasi sebaiknya membenahi sarana dan prasarannya lagi.
- c. Kemudian hasil kerja pegawai berdasarkan Keadilan pegawai, dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat diketahui pelatihan / pengembangan potensi kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda dalam meningkatkan keadilan pelayanan sudah cukup baik karena pegawai yang ada sudah diberikan pelatihan *briping setiap* setiap hari seninnya terkuili libur/tanggal merah, dan sudah memakai sistem antrian panggil no urut secara rapi. Tapi ada hal yang harus dibenahi seperti kurangnya respon pegawai di bagian *customer care* (bagian informasi) publik dikarenakan petugas yang memberikan informasi juga keamanan sebaiknya menyapa pengunjung dengan membukakan pintu dan memberikan senyuman, agar memberikan pelayanan yang optimal serta rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat yang berkunjung.
- d. Berikutnya hasil kerja pegawai berdasarkan Daya Tanggap Pegawai, dari pengamatan hasil observasi dan wawancara penulis, daya tanggap pegawai yang ada sekarang sudah cukup baik serta diwajibkan para pegawai cepat tanggap dalam melayani publik yang ingin melakukan pembuatan paspor sebab pegawai melakukan instruksi langsung dari menteri yang di arahkan oleh kepala kantor dan juga sebagian pegawai telah melayani dengan *soft skill* (kemampuan sopan bertata krama) jadi sangat diharapkan agar tetap dijaga respon para pegawai yang ada sekarang agar tetap memberikan pelayanan yang baik dan optimal.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik

Faktor pendukung dan juga faktor penghambat merupakan yang sangat mempengaruhi atas kinerja para pegawai yang ada dalam melakukan pekerjaannya khususnya dalam melayani publik, berikut dari hasil yang didapat oleh peneliti di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda :

- a. Hasil kerja berdasarkan faktor pendukung kinerja pegawai yang ada, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda dari sisi fasilitas yang ada sudah cukup memadai misalkan seperti alat biometrik cetak foto, sound system digunakan semaksimal mungkin dan pemberian folmulir pembuatan paspor secara gratis serta pegawai sumber daya manusia (SDM) yang ada sudah terampil telaten dalam menangani masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor merupakan faktor pendukung dari studi tentang kinerja

pegawai di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda yang harus selalu dijaga.

- b. Kemudian juga dari hasil kerja berdasarkan faktor penghambat kinerja pegawai yang ada dari pengamatan hasil observasi dan wawancara penulis dapat diketahui bahwa kurangnya ruangan dan lahan bangunan yang perlu direnovasi terutama aula tunggu pelayanan karena masyarakat yang banyak sering melakukan urusan berupa terutama dalam pembuatan paspor, jadi ruang tunggu yang kecil hanya cukup sekitar 300 orang/pengunjung dan ternyata masyarakat yang datang lebih dari 300 orang, bisa terkadang tidak cukup dan di alihkan ke ruangan lain, dan lahan parkir lahan parkir yang sempit hanya bisa menampung 15 kendaraan roda 4 (mobil) kendaraan roda 2 (motor) hingga 40 kendaraan di dalam parkir, juga membuat kendaraan roda 4 (mobil) memarkir hingga keluar kantor yang menyebabkan kemacetan jalan umum, yang dapat menyebabkan kemacetan pengendara jalan umum serta cuaca yang tidak baik juga bisa dapat menghambat pekerjaan para pegawai Kantor Imigrasi Samarinda dalam mengerjakan tugasnya dalam hal pembuatan paspor karena dilakukan melalui sistem online langsung database pusat di Jakarta. Hal ini menjadi kendala pegawai dalam faktor penghambat studi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda yang harus segera dibenahi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai studi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I kota Samarinda, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja Pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda sudah cukup baik dalam hal segi Efisiensi mutu pegawai yang ada, Efektivitas penggunaan alat paspor yang digunakan tepat sasaran, kemudian Keadilan pegawai sudah cukup baik dalam menangani masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor, serta Daya Tanggap pegawainya yang cekatan dan ramah terhadap masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda.
2. Faktor Pendukung yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda yaitu berupa para pegawainya SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada sudah cukup terampil, telaten yang menjalankan tugasnya masing-masing sesuai fungsinya dan penggunaan alat yang ada berupa biometrik foto, *sound system* (alat pemanggil/pengeras suara) digunakan sudah semaksimal mungkin serta toilet yang ada sudah cukup dan pemberian formulir yang diberikan secara gratis yang merupakan faktor pendukung yang ada. Sedangkan dari segi faktor Penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda bahwa kurangnya ruangan dan lahan bangunan

terutama aula tunggu pelayanan yang perlu direnovasi karena masyarakat yang banyak sering melakukan urusan berupa terutama dalam pembuatan paspor, jadi ruang tunggu yang kecil hanya cukup sekitar 300 orang/pengunjung dan ternyata masyarakat yang datang lebih dari 300 orang, bisa terkadang tidak cukup dan di alihkan ke ruangan lain, dan juga lahan parkir pengunjung yang kurang sebab hanya bisa menampung 15 kendaraan roda 4 (mobil) dan 40 kendaraan roda 2 (motor) membuat pengendara yang datang bisa memarkir kendaraan mereka di luar instansi tersebut. Hal ini menjadi kendala pegawai dalam faktor penghambat studi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda yang harus segera dibenahi.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian melihat beberapa kendala yang dihadapi para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda, maka adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yakni sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efisiensi mutu pegawai agar lebih baik lagi, perlu adanya tambahan fasilitas peralatan seperti penambahan jumlah alat cetak paspor karena Kantor Imigrasi hanya memiliki 1 (satu) alat cetak dan ruangan aula tunggu pelayanan perlu direnovasi ulang karena kapasitas dari ruang aula tersebut hanya memiliki 1 (satu) ruang aula tunggu pelayanan dan hanya mampu menampung 300 pengunjung, sedangkan pengunjung yang datang melebihi kapasitas. Dengan adanya renovasi diharapkan semakin cepat penanganan dan meringankan kerja pegawai, untuk mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.
2. Untuk meningkatkan efektivitas pegawai perlu adanya tambahan fasilitas lagi berupa mesin diesel (genset) yang sekarang hanya ada 2 (dua) agar misalkan mati listrik, pekerjaan bisa bertahan lama karena pegawai sebagian besar menggunakan alat elektronik dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor.
3. Untuk meningkatkan Keadilan pegawai dalam menangani masyarakat dalam pembuatan paspor dan hal yang harus dibenahi seperti kurangnya respon pegawai di bagian *customer care* (bagian informasi) publik dikarenakan petugas yang memberikan informasi juga keamanan sebaiknya menyapa pengunjung dengan membukakan pintu dan memberikan senyuman, agar memberikan pelayanan yang optimal serta rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat yang berkunjung di Kantor Imigrasi kelas I Kota Samarinda.
4. Untuk meningkatkan daya tanggap atau respon pegawai dalam melayani masyarakat yang ingin membuat paspor perlu adanya seluruh pegawai memahami pentingnya pelayanan prima dengan mempelajari *soft skill* (kemampuan sopan bertata krama), agar tercapai pelayanan yang baik, prima dan terus menjaga respon yang ada agar selalu memberikan pelayanan yang optimal.

Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Capra, Fritjop Capra.

- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grafindo.
- Ibrahim, Amin. 2006. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir,A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarata : PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Satori, Djam'an M.A. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Dokumen - Dokumen

- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 *tentang Ketenagakerjaan Pelaksanaan Pembangunan Nasional*.
- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 *tentang Pokok Kepegawaiaan*.
- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No. 46 Tahun 2011 *tentang Unsur Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil*.
- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *tentang Standar Pelayanan*.