

# **KUALITAS PELAYANAN KEIMIGRASIAN DI KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA (KJRI) KOTA KINABALU MALAYSIA**

**Meryana Perada Keban<sup>1</sup>**

## **ABSTRAK**

*Kualitas Pelayanan Keimigrasian Di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Kota Kinabalu Malaysia dibawah bimbingan yang saya hormati Ibu Dra. Rosa Anggraeiny, M. Si selaku pembimbing I dan Ibu Dini Zulfiani S.Sos, M.Si selaku pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian yaitu: “Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Kota Kinabalu serta faktor penghambat. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Keimigrasian yang meliputi Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Realibility), Daya Tanggap (Responsivines), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty). Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dikembangkan oleh Milles, Huberman dan Saldana.*

*Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia sudah diterapkan dimensi Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana yang belum lengkap, ketidak disiplin waktu pegawai/staf sehingga keterlambatan penyelesaian dokumen dan minimnya tingkat kesadaran masyarakat. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu adalah kurangnya sarana prasarana seperti kursi, lemari dan halaman parkir yang tidak disediakan,*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Email: flingkycute@yahoo.com

Kualitas Pelayanan Keimigrasian Di Konsulat Jenderal R.I ( Meryana Perada Keban)  
*ketidak disiplin waktu pegawai/staf sehingga keterlambatan penyelesaian dokumen dan minimnya tingkat kesadaran masyarakat.*

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik***

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang Masalah***

Dalam pembukaan undang-undang dasar Republik Indonesia 1945 pada alinea ke-empat terdapat 2 dari 4 tujuan Negara yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan memajukan kesejahteraan umum. Dua tujuan Negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “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”.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi rakyat, sehingga akan menentukan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat WNI di luar Negeri adalah Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu. Bentuk layanan yang diberikan

contohnya adalah Pelayanan Kekonsuleran (legalisasi/pengesahan dokumen, surat keterangan untuk menikah, pertukaran SIM, surat keterangan mati, penerbitan surat kenal lahir, klaim asuransi), Pelayanan Keimigrasian (pembuatan/perpanjangan paspor, surat perjalanan laksana paspor), layanan pendidikan anak-anak WNI di Sabah, Layanan program seni dan Budaya KJRI Kota Kinabalu.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Kota Kinabalu akan dinilai dari kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Hal-hal yang dikeluhkan masyarakat dan berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti antara lain sebagai berikut: Kurangnya Kedisiplinan waktu pegawai dalam melakukan pelayanan sehingga menghambat ketepatan waktu dalam proses pengurusan dokumen pelayanan keimigrasian sehingga membuat masyarakat kurang puas. Kurangnya ketepatan waktu yang dimaksud disini ialah dalam jangka pengurusan dokumen keimigrasian selalu tidak tepat waktunya atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh aparaturnya pelayanan keimigrasian. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, fasilitas pelayanan di KJRI Kota Kinabalu dianggap masih kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman bagi pengguna layanan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Melihat pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan sangat menentukan dalam usaha memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, maka dari itu penulis akan mengadakan penelitian ke dalam hal tersebut, karena masalah kualitas pelayanan merupakan masalah yang terbukti menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis akan mengadakan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Keimigrasian Di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu (KJRI) Malaysia”.

### ***Rumusan Masalah***

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu ?

2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu ?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun yang menjadi tujuan penelitian penulis dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu ?

### ***Manfaat Penelitian***

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan hasil penelitian ini dapat manfaat sebagai berikut:

1. Segi Teoritis:
  - a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Negara Secara khusus.
  - b. Menambah wawasan serta pengetahuan dan kemampuan untuk membuat karya ilmiah bagi penulis.
2. Segi Praktis
  - a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu Malaysia dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam pelayanan publik.
  - b. Sebagai bahan acuan bagi penelitian yang berminat untuk mengadakan penelitian lanjutan mengenai Kualitas Pelayanan Keimigrasian.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2014:128) 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

### ***Jenis-jenis Pelayanan Publik***

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu :

1. Jenis Pelayanan Administratif
2. Jenis Pelayanan Barang

### 3. Jenis Pelayanan Jasa

#### ***Standar Pelayanan Publik***

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. Prosedur Pelayanan | 4. Produk Pelayanan     |
| 2. Waktu Penyelesaian | 5. Sarana dan Prasarana |
| 3. Biaya Pelayanan    | 6. Kompetensi Petugas   |

#### ***Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1. Kesederhanaan   | 6. Tanggung Jawab  |
| 2. Kejelasan       | 7. Kelengkapan     |
| 3. Kepastian Waktu | 8. Kemudahan Akses |
| 4. Akurasi         | 9. Kedisiplinan    |
| 5. Keamanan        | 10. Kenyamanan     |

#### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2014:132) adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. Kecocokan pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

#### ***Pengukuran Kualitas Pelayanan***

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

- |                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| 1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)  | 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) |
| 2. <i>Realibility</i> (Kehandalan) | 5. <i>Empathy</i> (Empati)    |
| 3. <i>Responsive</i> (Ketanggapan) |                               |

#### ***Kriteria Kualitas Pelayanan***

1. Kriteria Kuantitatif
  - a. Kesederhanaan
  - b. Kejelasan dan Kepastian
  - c. Kecepatan
  - d. Keakuratan
  - e. Efisiensi
  - f. Ekonomis

- c. Keamanan
  - d. Keterbukaan
  - g. Keadilan
2. Kriteria Kualitatif
- a. Jumlah Warga/masyarakat yang meminta pelayanan
  - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan
  - c. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai dan masyarakat yang meminta pelayanan
  - d. Penggunaan perangkat-perangkat modern unruk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan
  - e. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan
  - f. Penilaian Fisik lainnya

### ***Pelayanan Keimigrasian***

Dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian, pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa “keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara”.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi Konsepsional atau definisi konsep adalah merupakan pembatasan pengertian tentang sesuatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berkenaan dengan peneliti ini, penulis merumuskan definisi konsepsional yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang dilakukan yaitu “Kualitas Pelayanan Keimigrasian” adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan keimigrasian dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan keimigrasian pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Menurut Sugiyono (2013:1) Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

### ***Fokus Penelitian***

- 1. Indikator Kualitas Pelayanan yaitu :
  - a. Bukti Fisik (*Tangible*)

- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsive*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

2. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Keimigrasian Di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu Malaysia.

### ***Sumber Data***

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling dan Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2013:62) sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer :
  - a. *Key Informan* adalah Kepala Konsul Keimigrasian Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu.
  - b. *Informan* adalah Staff Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu dan masyarakat yang mengurus dokumen keimigrasian.
2. Data Sekunder :
  - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan
  - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi

### ***Teknik Analisis Data***

Aktivitas dalam analisis data yaitu Menurut Miles,Huberman dan Saldana (2014:33)sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

***Gambaran Umum Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu. Sejarah Singkat KJRI Kota Kinabalu***

## Kualitas Pelayanan Keimigrasian Di Konsulat Jenderal R.I ( Meryana Perada Keban)

Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu adalah salah satu perwakilan Republik Indonesia yang terletak di Kota Kinabalu Sabah Malaysia yang merupakan Ibu Kota Sabah. Perwakilan KJRI Kota Kinabalu ini ditetapkan oleh Kementerian Luar Negeri RI sebagai perwakilan yang memberikan pelayanan WNI/*citizen service*. Gedung Konsulat Jenderal Republik Indonesia ditetapkan pada tanggal 10 april 1985 oleh Letjen.TNI.Himawan Soetanto Duta Besar Luar Biasa dan berkuasa penuh Republik Indonesia untuk Malaysia Kota Kinabalu.

### ***Letak Geografis dan Demografis***

Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor: SK.06/A/OT/VI/2004/01 tanggal 1 Juni 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri menyatakan bahwa Konsulat Jenderal Republik Indonesia yang berkedudukan di Kota Kinabalu adalah Perwakilan Konsuler Republik Indonesia yang dipimpin oleh seorang Konsul Jenderal, yang bertanggung jawab kepada Menteri Luar Negeri melalui Kepala Perwakilan Republik Indonesia di Kuala Lumpur, dengan wilayah kerja meliputi kawasan Pantai Barat dan Pedalaman, kawasan Kudat, Sandakan serta Wilayah Persekutuan Labuan di Negara Bagian Sabah, Malaysia.

### ***Profil Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu***

Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu adalah kantor yang memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di Kota Kinabalu sesuai dengan Pasal 19 huruf b Undang-Undang No.37 Tahun 1999 Tentang Hubungan Luar Negeri secara tegas menyatakan bahwa “Perwakilan Republik Indonesia berkewajiban *inter alia* memberikan pengayoman, perlindungan, dan bantuan hukum bagi warga negara dan badan hukum Indonesia di luar negeri, sesuai dengan peraturan perundang-undangan nasional serta hukum dan kebiasaan internasional”.

### ***Hasil Penelitian***

Hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan 5 (lima) indikator atau fokus yang ditentukan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) mengenai Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu.

### ***Kualitas Pelayanan Keimigrasian Di Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Kota Kinabalu Malaysia***

### ***Bukti Fisik (Tangibles)***

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis menganalisa bahwa dari segi sarana dan prasarana maka yang menjadi permasalahan adalah kursi yang kurang disediakan untuk masyarakat, halaman parkir untuk masyarakatnya juga tidak disediakan dan fasilitas lemari yang dibutuhkan staf untuk menyimpan berkas/dokumen masyarakat juga kurang, alur prosedur pelayanan keimigrasian juga tidak ada dan halaman parkir yang tidak ada disediakan untuk masyarakat.

### ***Kehandalan (Reliability)***

Dari hasil wawancara yang dilakukan dilapangan, maka dapat dilihat bahwa kemampuan staf/pegawai keimigrasian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua staf mampu untuk menyediakan pelayanan yang diinginkan masyarakat, walaupun ada masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang belum maksimal dari staf keimigrasian, seperti waktu pengurusan yang tidak akurat.

### ***Daya Tanggap (Responsive)***

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa staf keimigrasian mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa, hanya saja untuk kedisiplinan waktu pegawai masih kurang tanggap, seperti masih belum ada ditempat saat jam pelayanan seharusnya dilaksanakan, baik jam masuk kerja maupun setelah waktu istirahat. Sehingga masyarakat harus menunggu pegawai datang untuk mendapatkan pelayanan, karena tidak ada informasi yang disampaikan oleh pegawai keimigrasian kepada masyarakat, kapan jam pelayanan akan kembali dilaksanakan.

### ***Jaminan (Assurance)***

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dan key informan, penulis menganalisa bahwa staf keimigrasian sudah ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun keramahan tersebut tidak selalu terjadi, beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan adalah tergantung pada perilaku masyarakat dalam melakukan pengurusan, seperti berkomunikasi dengan baik kepada staf/pegawai keimigrasian, berpakaian sopan saat melakukan pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan serta mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Konsulat Jenderal Republik Indonesia bagian pelayanan keimigrasian.

### ***Empati (Empathy)***

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa staf/pegawai keimigrasian selalu menghargai masyarakat dan selalu bersikap tegas kepada masyarakat. Pegawai/staf keimigrasian juga selalu bersikap tidak membedakan masyarakat yang datang seperti keluarga dekat, melalui suku atau pun kerabat.

### ***Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Keimigrasian di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu***

#### 1. Disiplin Waktu Pegawai

Dalam penelitian ini ditemukan beberapa kendala yang terjadi pada staf/pegawai keimigrasian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya adalah kedisiplinan waktu pegawai keimigrasian dalam melakukan pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu sampai pegawai datang untuk melakukan pelayanan dan lambatnya penyelesaian dokumen.

#### 2. Tingkat Kesadaran Masyarakat

Hasil analisa menunjukkan bahwa minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat sebagai objek dari peraturan tersebut menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan peraturan itu sendiri. Selain itu juga peringatan yang diberikan pihak keimigrasian kurang tegas.

#### 3. Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada kantor keimigrasian dapat dikatakan belum memadai. Terlihat dari fasilitas kursi yang disediakan kurang, halaman parkir juga bagi pengguna layanan tidak ada dan kurangnya lemari untuk menyimpan berkas/dokumen masyarakat serta prosedur pelayanan keimigrasian yang tidak disediakan.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

1. Mengenai Bukti Fisik (*Tangible*), pelayanan yang telah dilaksanakan di bagian keimigrasian kepada masyarakat dapat dikatakan belum optimal, terlihat dari fasilitas kursi yang kurang diruangan pelayanan keimigrasian, prosedur pelayanan keimigrasian yang tidak disediakan/dipampang di ruang pelayanan, kurangnya lemari untuk menyimpan berkas/dokumen masyarakat di dalam ruangan staf dan halaman parkir untuk masyarakat juga tidak disediakan.
2. Keandalan (*Reliability*) Mengenai kehandalan staf keimigrasian dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Semua mampu

memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiviness*) menyangkut dengan daya tanggap pegawai keimigrasian dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan kurang maksimal, seperti masih ada pegawai yang kurang disiplin waktu.
4. Jaminan (*Assurance*) Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh bagian keimigrasian kepada masyarakat mengenai jaminan pelayanan yang meliputi keramahan, kesopanan dapat dikatakan tidak ada masalah atau dapat dikatakan cukup baik hanya saja jaminan ketepatan waktu penyelesaian dokumen masyarakat yang kurang baik.
5. Empati (*Emphaty*) berkaitan dengan empati yang dilaksanakan oleh pegawai keimigrasian yang mencakup perhatian yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah baik, hanya saja pegawainya kurang tegas karena masih ada saja masyarakat yang melakukan pelanggaran.

### **Saran**

1. Pegawai/staf keimigrasian seharusnya lebih disiplin waktu dalam melakukan pelayanan, mampu konsisten terhadap jam masuk kerja, jam istirahat, dan jam pulang pegawai sesuai dengan jam pelayanan keimigrasian.
2. Informasi jam layanan keimigrasian seharusnya ditampilkan di papan informasi keimigrasian/didepan pintu ruang pelayanan keimigrasian/didepan pagar sesuai dengan peraturan KJRI Kota Kinabalu sehingga masyarakat mengetahui jam masuk kerja, jam istirahat dan jam pulang kerja pegawai.
3. Seharusnya diberikan teguran dan sanksi kepada staf yang melanggar peraturan keimigrasian, seperti memotong gaji bagi staf yang melanggar setelah mendapat teguran masih mengulangi kesalahan tanpa alasan yang jelas.
4. Sebaiknya menyediakan/menambah lagi kursi diruang pelayanan dan membuat atau mencetak tata cara/prosedur pelayanan keimigrasian atau pembuatan paspor di ruang tunggu pelayanan keimigrasian sehingga masyarakat akan tidak kesulitan selama mengurus dokumen/passport mereka.
5. Seharusnya menyediakan lemari arsip untuk menyimpan berkas/dokumen masyarakat sehingga tidak menumpuk diatas meja yang bisa membuat berkas/dokumen berantakan.
6. Sebaiknya menyediakan halaman parkir untuk masyarakat sehingga

Kualitas Pelayanan Keimigrasian Di Konsulat Jenderal R.I ( Meryana Perada Keban)  
masyarakat akan merasa puas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### ***Buku :***

- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Irwan, Bambang. 2013. *Peningkatan Kepuasan Publik Melalui Pelayanan Keimigrasian Yang Transparan dan Akuntabel Serta Responsif Terhadap Pengaduan Masyarakat*. Jakarta: Direktur Jenderal Imigrasi.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Miles, Mathew B., Michael Huberman, dan Johny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis-Third Edition*. London: Sage Publication Ltd.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong, L. J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Teori Administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

### ***Dokumen :***

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Kriteria Kualitas Pelayanan