

## **EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR (SURAT PERJALANAN) DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KOTA SAMARINDA**

**Nasdaniar**<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

**Nasdaniar**, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul *Skripsi Studi Tentang Evaluasi Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda, di bawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si, selaku pembimbing I dan Dr. Fajar Apriani, M.Si selaku pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda kepada masyarakat. Selain itu juga untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan paspor (surat perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda.*

*Metode Penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan fokus context, input, process, product. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, tehnik pengumpulan data untuk memperoleh data atau informasi dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Accidental Sampling dan teknik Purposive Sampling. Adapun analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data kualitatif.*

*Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa untuk context, input, process, product dalam pelayanan pembuatan paspor sudah cukup baik hanya saja untuk sarana/fasilitas masih perlu dibenahi lagi, untuk peralatan perlu ditambah lagi yang masih bernilai kurang, waktu penyelesaian harus lebih sesuai dengan ketentuan yang ada, sistem online harus lebih diperhatikan lagi, dan untuk standarisasi paspor lebih disosialisasikan lagi sehingga masyarakat lebih mengerti produk yang mereka terima.*

**Kata Kunci** : *Pelayanan paspor*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Dewasa ini pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan berbagai bentuk pelayanan dari berbagai sektor untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, upaya ini tentunya disambut baik oleh warga masyarakat sebagai penerima pelayanan karena pemerintah memiliki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara dengan demikian pemerintah memiliki kedudukan dan

---

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

fungsi sebagai pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang.

Dalam Pasal 1 dan 7 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa yang dimaksud dengan 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 pengguna pelayanan publik, dan standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraa pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sesuai dengan ketentuan yang ada dimana pemerintah merupakan pelayan bagi masyarakat hal ini menegaskan bahwa seluruh lembaga pemerintahan memiliki sistem pelayanan sesuai dengan fungsi lembaga tersebut, tidak terkecuali di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda. Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda merupakan pusat pelayanan pembuatan paspor (Surat Perjalanan) yang ada di Samarinda Propinsi Kalimantan Timur, dengan demikian tentunya terdapat proses administrasi atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam hal ini pelayanan pembuatan paspor.

Dalam hukum keimigrasian, setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara. Dokumen perjalanan tersebut harus dapat ditunjukkannya untuk dapat memasuki atau meninggalkan suatu negara. Ketentuan ini tentunya juga berlaku bagi setiap Warga Negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan antar negara. Dokumen perjalanan yang lazimnya disebut juga paspor yang diterbitkan oleh negara kepada warganya juga berfungsi sebagai identitas diri dan identitas kebangsaannya ketika berada di luar negeri. Di dalam paspor harus memuat data diri, foto pemegang paspor, lembar-lembar untuk pencatatan dan tanda keberangkatan atau kedatangan oleh petugas keimigrasian dari negara asal keberangkatan dan negara yang dikunjungi.

Paspor merupakan dokumen yang mutlak harus dimiliki oleh setiap warga negara yang ingin bepergian antar negara. Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi transportasi dan perekonomian, permintaan penerbitan paspor semakin meningkat dari waktu ke waktu. Pemenuhan permohonan penerbitan paspor yang dimohonkan masyarakat mutlak harus dilakukan oleh pemerintahan suatu negara. Paspor ini ditujukan hanya kepada masyarakat yang melakukan pekerjaan ke luar negeri, berwisata, dan orang-orang tertentu yang ingin melaksanakan ibadah. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di instansi tersebut ditemukan berbagai permasalahan diantaranya:

1. Ruang tunggu yang tidak cukup terutama tempat duduk.
2. Lahan parkir yang tidak cukup menampung kendaraan sehingga beberapa masyarakat parkir dipinggir jalan yang mengakibatkan kemacetan.
3. Terjadi antrian yang panjang.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pembuatan paspor (surat perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat pelayanan dalam pembuatan paspor (surat perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi pelayanan pembuatan paspor (surat perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan dalam pembuatan paspor (surat perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

Dalam kegiatan apapun tentunya ada hal yang berguna yang diharapkan, demikian pula dengan penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat berguna dan menjadi masukan bagi instansi yang terkait, adapun kegunaan sebagai berikut:

1. Secara Praktis
  - a. Sebagai bahan informasi bagi Kantor Imigrasi dan Otoritas Kelas 1 untuk memecahkan permasalahan dalam pelayanan pembuatan paspor (surat perjalanan).
  - b. Sebagai bahan informasi kepada masyarakat mengenai sistem pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda dalam pembuatan paspor (Surat Perjalanan).
2. Secara Teoritis

Untuk melatih penulis tentang cara penyusunan atau menulis suatu hasil penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti kuliah pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Evaluasi***

Menurut Wirawan (2011:7) evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi. Artinya evaluasi sebagai bahan untuk mencari informasi terhadap objek yang akan dievaluasi dinilai dengan membandingkan dengan indikasi lain dan hasil dari penilaian tersebut nantinya digunakan untuk mengambil keputusan terhadap objek evaluasi.

Evaluasi menurut Arikunto dan Cipi (2008:2) adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi

tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Artinya evaluasi dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang informasi tersebut didapatkan dari sesuatu yang telah berjalan sehingga informasi tersebut digunakan sebagai opsi untuk mengambil keputusan.

### ***Pelayanan Publik***

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2006:5) adalah sebagai 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

### ***Paspor***

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang- undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menyatakan, Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa-Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Paspor adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seseorang warga negara yang akan mengadakan perjalanan keluar negeri.

### ***Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product)***

Arikunto (2008:46-47) menjelaskan secara rinci terkait evaluasi model CIPP. Evaluasi *context* adalah upaya untuk menggambarkan dan merinci lingkungan, kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani dan tujuan. Evaluasi *input* merupakan evaluasi yang bertujuan menyediakan informasi untuk menentukan bagaimana menggunakan sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan program. Evaluasi masukan meliputi analisis personal yang berhubungan dengan bagaimana penggunaan sumber-sumber yang tersedia, alternatif-alternatif strategi yang harus dipertimbangkan untuk mencapai suatu program. Mengidentifikasi dan menilai kapabilitas sistem, alternatif strategi program, desain prosedur untuk strategi implementasi, pembiayaan dan penjadwalan. Evaluasi *process* merupakan evaluasi yang dirancang dan diaplikasikan dalam praktik implementasi kegiatan, mengidentifikasi permasalahan prosedur baik tata laksana kejadian dan aktivitas. Setiap aktivitas dimonitor perubahan-perubahan yang terjadi secara jujur dan cermat. Pencatatan berguna untuk menentukan tindak lanjut penyempurnaan dan menentukan kekuatan dan kelemahan atau keterkaitan program dengan hasil yang ditemukan. Evaluasi *process* menunjuk pada apa kegiatan yang dilakukan dalam program, siapa orang yang ditunjuk sebagai penanggungjawab program, kapan kegiatan

Studi Tentang Evluasi Pelayanan Pembuatan Paspor Kelas 1 Samarinda(Nasdaniar)  
akan selesai dilaksanakan. Evaluasi proses diarahkan pada seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan dalam program sudah terlaksana sesuai dengan rencana dan pedoman yang ditetapkan. Evaluasi *product* adalah evaluasi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan. Evaluasi ini merupakan catatan pencapaian hasil dan keputusan-keputusan untuk perbaikan dan aktualisasi.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi Konsepsional dari Evaluasi Pelayanan Pembuatan paspor (surat perjalanan) adalah proses untuk mengukur pencapaian tujuan suatu pelayanan yang diberikan oleh unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi keimigrasian kepada masyarakat dalam bentuk pengurusan pembuatan surat/dokumen Perjalanan Republik Indonesia, yang diterbitkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan dan menganalisis variabel-variabel yang diteliti.

Arikunto (2002:3) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Menurut Mardalis (2004:26) penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa saja yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

### ***Fokus Penelitian***

Sesuai dengan tujuan penelitian tentang evaluasi pelayanan dalam pembuatan paspor (surat perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Pelayanan pembuatan paspor (Surat Perjalanan) di ukur melalui evaluasi sebagai berikut:
  - a. *Context*
  - b. *Input*
  - c. *Process*
  - d. *Product*
2. Faktor-faktor penghambat pelayanan dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 Kota Samarinda.

### ***Sumber dan Jenis Data***

Menurut Tika (2006:57-58) jenis data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara

langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang diteliti oleh penulis. Adapun sumber data yakni *Key informan* yaitu Kepala Sub Seksi Perizinan dan *Informan* adalah Kepala Urusan Umum dan masyarakat pemohon paspor.

2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :

- 1) Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan. Berupa Undang-undang, data pegawai, Standar operasional prosedur.
- 2) Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan.

Menurut Sugiyono (2011:96) dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan 2 teknik yaitu teknik *Accidental Sampling* dan *Purposive Sampling*. Teknik *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal serta subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif proses pengambilan data meliputi 3 (tiga) kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

- 1) Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*). Dalam tahap ini peneliti memasuki lokasi dengan membawa izin penelitian dan menemui pimpinan tempat dilakukan penelitian, selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan sekaligus meminta izin untuk melakukan penelitian. Peneliti juga melakukan interaksi terhadap pegawainya untuk membina hubungan baik sehingga dapat mengurangi jarak sosial antara peneliti dan sumber data.
- 2) Ketika berada dilokasi penelitian (*getting along*). Dimana dalam tahap ini peneliti menjalin hubungan pribadi dalam subjek penelitian. Melalui *Teknik Accidental Sampling*. Peneliti mencari informasi yang dibutuhkan, mengadakan pengamatan dan menangkap makna dari fenomena yang ditelusuri.
- 3) Mengumpul data (*longing data*). Dalam tahap ini peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data yang berfokus pada terapan teknik wawancara mendalam. Wawancara ini bersifat *oponended* atau berujung terbuka yaitu jawabannya tidak terbatas hanya pada satu tanggapan.

### **Analisis Data**

Adapun analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data kualitatif dari Miles, dkk (2014:33) yang mengatakan bahwa

Studi Tentang Evluasi Pelayanan Pembuatan Paspor Kelas 1 Samarinda(Nasdaniar)  
dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu :

1. Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyerderhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi, kita membuat data lebih “kuat”.

2. Penyajian Data (Data Display)

Secara umum, sebuah penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.pada kehidupan sehari-hari, melihat penyajian-penyajian membantu kita memahami apa yang sedang terjadi dan utuk melakukan sesuatu termaksud analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman itu.

3. Pengambilan Kesimpulan Dan Verifikasi (Drawing And Verifying Conclusion)

Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterpretasikan hal-hal apa yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal, dan proposisi. Peneliti yang kompeten berpegang pada kejelasan kesimpulan, membangun keterbukaan dan skeptik, tetapi kesimpulan tetap ada, tidak jelas pada mulanya, kemudian bertambah secara eksplisit dan mendasar. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data terakhir tergantung pada ukuran catatan lapangan: pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian yang digunakan, daya tarik peneliti dan batas-batas lain yang dapat ditemukan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1***

Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Kalimantan Timur. Sejarah berdirinya dimulai pada 10 Januari 1972 awalnya merupakan Pos Pendaratan dan Resort dari kantor wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Balikpapan, kemudian berdasarkan Kawat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : 020673-3 Tanggal 06 Februari 1973 Pos Pendaratan Imigrasi Samarinda ditetapkan menjadi Resort Imigrasi Samarinda.

Pada 01 Oktober 1975 status Kantor Resort Samarinda ditetapkan menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi Samarinda. Seiring dengan perkembangan Kota Samarinda, berpengaruh pada volume kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda, kemudian berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M.03-PR.07.04 Tanggal 15 April 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Kehakiman, Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi Kelas 1 Samarinda.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda memiliki wilayah kerja yang luas dengan jumlah penduduk kurang lebih sekitar 1.954.663 jiwa dan mencakup 4 (empat) Kabupaten dan 2 (dua) Kota pada saat itu, yaitu :

1. Kota Samarinda
2. Kota Bontang
3. Kabupaten Kutai Kartanegara
4. Kabupaten Kutai Timur
5. Kabupaten Kutai Barat
6. Kabupaten Mahakam Ulu

### ***Visi dan Misi***

#### ***Visi***

“MASYARAKAT MEMPEROLEH KEPASTIAN PELAYANAN DAN  
PENEGAKAN HUKUM KEIMIGRASIAN”

#### ***Misi***

Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 adalah :

1. Memperkuat penegakan hukum keimigrasian yang adil dan akuntabel.
2. Mendukung terciptanya keamanan negara yang stabil.
3. Meningkatkan pelayanan keimigrasian yang prima.
4. Mendukung pembangunan kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan.

#### ***Hasil Penelitian dan Pembahasan***

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Evaluasi Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Samarinda, sesuai dengan fokus penelitian yaitu :

##### ***a. Context***

Evaluasi konteks dilaksanakan sebagai *need assessment* atas suatu kebutuhan, memberikan informasi bagi pengambilan keputusan dalam perencanaan suatu program yang akan dijalankan dan juga untuk mengetahui kebijakan atau pedoman dalam sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan dan lainnya secara keseluruhan tentunya memiliki kebijakan atau pedoman dalam pelaksanaan tugas tidak terkecuali pada Kantor Imigrasi Kelas 1 tentunya juga memiliki kebijakan atau pedoman. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dari hasil wawancara terhadap Kepala Sub Seksi Perizinan dan Kepala Urusan umum, maka dapat kita pahami bahwa kebijakan atau pedoman yang terdapat pada Kantor imigrasi Kelas 1 dalam hal pembuatan paspor (Surat Perjalanan) mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Imigrasi, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Dari hasil wawancara terhadap masyarakat Kebijakan ini telah dilaksanakan sebaik-baiknya dan juga untuk kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor yang di sediakan juga cukup baik ada televisi, tempat koran, ruang tunggu ber-AC, tempat bermain anak dan Kantor Imigrasi Kelas 1 selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

##### ***b. Input***

Evaluasi input digunakan sebagai bahan pertimbangan membuat keputusan, penentuan strategi evaluasi meliputi analisis persoalan yang berhubungan dengan bagaimana penggunaan sumber-sumber yang tersedia, alternatif-alternatif dan strategi yang harus dipertimbangkan untuk mencapai

## Studi Tentang Evluasi Pelayanan Pembuatan Paspor Kelas 1 Samarinda(Nasdaniar)

suatu program, desain prosedur untuk strategi implementasi, pembiayaan dan penjualan. Dari penelitian yang penulis lakukan dari hasil wawancara penulis dari beberapa sumbersecara keseluruhan untuk Sumber Daya Manusia, Sarana/fasilitas, Peralatan dan Biaya/Tarif sudah cukup baik hanya saja masih ada kekurangan-kekurangan yaitu tempat duduk yang jumlahnya masih kurang sehingga jika pemohon paspor banyak berdatangan sebagian masyarakat berdiri untuk mengantri, lahan parkir yang tidak dapat menampung banyak kendaraan sehingga sebagian masyarakat memarkirkan kendaraannya dipinggir jalan yang mengganggu lalu lintas yang ada disekitarnya, cadangan listrik yang masih kurang sehingga jika terjadi pemadaman listrik cadangan listrik yang ada tidak dapat memenuhi seluruh kebutuhan listrik yang ada di kantor imigrasi. Hal ini agar mendapat perhatian yang lebih dan dibenahi lagi oleh pihak kantor imigrasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### **c.Process**

Evaluasi proses digunakan dalam program sebagai data untk mengimplementasikan keputusan, merupakan evaluasi yang dirancang dan diaplikasikan dalam proses (pelaksanaan) atau membimbing dalam implementasi kegiatan, evaluasi program juga digunakan untuk mengidentifikasi kerusakan prosedur implementasi pada tata laksana kejadian dan aktifitas. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah disajikan maka, secara keseluruhan Prosedur Pelayanan, Persyaratan, dan Waktu Penyelesaian yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas 1 sudah cukup baik dengan SOP yang telah ditetapkan, persyaratan yang cukup jelas sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga pelayanan pembuatan paspor tidak membeli-belit, hanya saja terdapat permasalahan di waktu pelayanan waktu penyelesaian yang terkadang masih ada yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan pada waktu penyelesaian agar kepastian waktunya lebih sesuai dengan ketentuan yang ada.

### **d.Product**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Indikator Pelayanan Publik, Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan untuk produk yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 berupa Paspor yang telah ditetapkan mulai dari bentuk, ukuran, desain, fitur pengamanan dan isi sudah cukup baik hanya saja perlu disosialisasikan kepada masyarakat untuk standarisasi paspor sehingga masyarakat mengerti produk yang mereka terima, serta sistem pendaftaran online yang ada sebenarnya dibuat tujuanya sudah cukup baik untuk memudahkan masyarakat hanya saja butuh sosialisasi kepada masyarakat agar dapat dipahami dan lebih dimengerti oleh masyarakat selaku pemohon dan terus diupayakan agar sistem pendaftaran online yang ada yang sering mengalami

gangguan bisa berada dalam pengawasan petugas kantor imigrasi dan ditingkatkan lagi fungsinya.

### ***Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Paspor***

Dalam suatu pelayanan yang di lakukan baik itu instansi lembaga atau perusahaan pasti selalu di temukannya faktor penghambat. Faktor penghambat tersebut seperti halnya yang menjadi suatu permasalahan atau kendala yang ditemukan dalam melaksanakan pelayanan. Sama dengan halnya apa yang terjadi pada Pelayanan Pembuatan paspor (surat perjalanan) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 kota samarinda dari hasil penelitian yang penulis lakukan ditemukannya berbagai macam kendala yang menjadi faktor penghambat antara lain :

1. Ruang tunggu yang belum memadai
2. Lahan parkir yang belum memadai
3. Peralatan yang masih kurang
4. Sistem online masih sering terjadi kerusakan sistem

Ruang tunggu masih belum memadai karena masih kekurangan tempat duduk jika pemohon paspor banyak berdatangan sehingga beberapa pemohon berdiri menunggu antrian, lahan parkir yang juga belum memadai karena lahan parkir yang ada tidak mampu menampung kendaraan yang banyak sehingga ada beberapa masyarakat memarkirkan kendaraannya dipinggir jalan sehingga mengganggu lalu lintas yang ada disekitar. Untuk peralatan masih ada kekurangan untuk cadangan listrik sehingga tidak mampu menghandle seluruh kebutuhan listrik yang ada di Kantor Imigrasi jika terjadi pemadaman listrik dan juga sistem pendaftaran online yang masih dirasa belum maksimal penggunaannya karena sering terjadi kerusakan sistem yang mana harus lebih di tingkatkan lagi fungsi dan kegunaannya agar dapat memberikan kemudahan dan kelancaran bagi para pemohon paspor.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda. Sebagaimana yang telah dibahas dibagian bab IV maka pada bagian ini penulis membuat kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Hasil evaluasi terhadap *context* dari Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda yaitu telah dilaksanakan dengan mengacu pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Imigrasi, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor yang di sediakan sudah cukup baik.
2. Hasil evaluasi terhadap *input* dari Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda yaitu secara keseluruhan sudah cukup baik melalui biaya atau tarif yang dikenakan sudah cukup jelas dan Sumber Daya Manusia juga sudah cukup baik, namun dari segi

## Studi Tentang Evluasi Pelayanan Pembuatan Paspor Kelas 1 Samarinda(Nasdaniar)

sarana/fasilitas belum memadai karena tempat duduk yang terdapat diruang tunggu masih kurang, lahan parkir yang belum cukup menampung banyak kendaraan khususnya kendaraan roda empat sehingga sebagian masyarakat yang datang ke kantor imigrasi memarkirkan kendaraannya dipinggir jalan yang mengganggu lalu lintas yang ada disekitarnya, serta peralatan pendukung yaitu cadangan listrik jumlahnya masih kurang sehingga jika terjadi pemadaman listrik proses kegiatan pembuatan paspor terhambat.

3. Hasil evaluasi terhadap *process* dari Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda yaitu secara keseluruhan prosedur pelayanan yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda sudah cukup baik dengan SOP yang telah ditetapkan, dan persyaratan juga sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, namun, terdapat kendala pada waktu penyelesaian pembuatan paspor masih ada yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ini disebabkan karena pada saat pemadaman listrik cadangan listrik yang ada tidak mampu memenuhi seluruh proses kegiatan paspor salah satunya proses pencetakan paspor sehingga waktu penyelesaian terhambat.
4. Hasil evaluasi terhadap *product* dari Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda yaitu produk yang dihasilkan (berupa paspor) mulai dari bentuk, ukuran, desain, fitur pengamanan dan isi sudah cukup baik serta pendaftaran online juga memudahkan masyarakat pemohon paspor akan tetapi masih sering terjadinya kerusakan jaringan.
5. Faktor penghambat dari Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda antara lain, fasilitas pelayanan yang belum memadai terkait tempat duduk pada ruang tunggu yang jumlahnya masih kurang, tempat parkir yang belum dapat menampung banyak kendaraan khususnya roda empat, peralatan pendukung cadangan listrik masih kurang dan sistem online masih sering mengalami kerusakan sistem.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan sesuai dengan hasil penelitian penulis skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Terhadap *Context*, kebijakan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor sudah cukup baik, namun sebaiknya kebijakan-kebijakan yang ada terus disosialisasikan kepada masyarakat agar nantinya kelancaran dalam proses pelayanan pembuatan paspor terus tercapai.
2. Terhadap *Input* dari segi sarana/fasilitas, untuk mengatasi terbatasnya jumlah tempat duduk bagi para pemohon pelayanan sebaiknya tempat duduk perlu diperbanyak jumlahnya agar tidak ada masyarakat berdiri mengantri jika tempat duduk penuh, dan untuk mengatasi tempat parkir yang tidak dapat menampung kendaraan yang banyak sebaiknya Kantor Imigrasi berkoordinasi dengan Pemerintah agar lahan parkir yang ada diperluas dengan cara membuat parkir 2 lantai sehingga masyarakat yang datang kekantor imigrasi tidak lagi memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan yang mengganggu lalu lintas yang

- ada disekitarnya untuk mengatasi peralatan pendukung yaitu cadangan listrik yang jumlahnya masih kurang, sebaiknya cadangan listrik yang ada ditambah jumlahnya sehingga jika terjadi pemadaman listrik seluruh proses kegiatan yang ada di kantor imigrasi tidak terhambat.
3. Terhadap *Process* dari segi waktu penyelesaian, untuk mengatasi waktu penyelesaian agar sesuai dengan ketentuan yang ada sebaiknya ditambah lagi cadangan listrik yang ada sehingga jika terjadi pemadaman listrik proses pencetakan paspor tetap berjalan.
  4. Terhadap *Product* untuk mengatasi sistem pendaftaran online yang sering mengalami kerusakan sistem sebaiknya perlu adanya pengawas yang sering memantau sistem online yang ada sehingga jika terjadi kerusakan pengawas cepat memperbaiki.
  5. Terhadap faktor penghambat, untuk mengatasi terbatasnya jumlah tempat duduk bagi para pemohon pelayanan sebaiknya tempat duduk perlu diperbanyak jumlahnya agar tidak ada masyarakat berdiri mengantri jika tempat duduk penuh, dan untuk mengatasi tempat parkir yang tidak dapat menampung kendaraan yang banyak sebaiknya Kantor Imigrasi berkoordinasi dengan Pemerintah agar lahan parkir yang ada diperluas dengan cara membuat parkir 2 lantai sehingga masyarakat yang datang ke kantor imigrasi tidak lagi memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan yang mengganggu lalu lintas yang ada disekitarnya, dan untuk mengatasi peralatan pendukung yaitu cadangan listrik yang jumlahnya masih kurang, sebaiknya cadangan listrik yang ada ditambah jumlahnya sehingga jika terjadi pemadaman listrik seluruh proses kegiatan yang ada di kantor imigrasi tidak terhambat dan untuk mengatasi sistem pendaftaran online yang sering mengalami kerusakan sistem sebaiknya perlu adanya pengawas yang sering memantau sistem online yang ada sehingga jika terjadi kerusakan pengawas cepat memperbaiki.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Miles, Matthew B dkk. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publications. Inc.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung:Alfabeta.
- Tika, Moh. Pabundu 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Studi Tentang Evluasi Pelayanan Pembuatan Paspor Kelas 1 Samarinda(Nasdaniar)

**Perundang-undangan:**

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang- undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.