

STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR BIASA MELALUI *ONLINE SYSTEM* DI KANTOR IMIGRASI KELAS I SAMARINDA

Salitsatun Muyassaroh¹, Dini Zulfiani², Thalita Rifda Khaerani³

Abstrak

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Jenis data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan prosedur pelayanan pembuatan paspor kantor imigrasi saat ini sudah dapat dikatakan baik. Untuk waktu penyelesaian pembuatan paspor memakan waktu paling lama 7 hari. Mengenai biaya pelayanan yang diberikan kantor imigrasi kepada para pemohon pembuat paspor cukup dapat untuk dipenuhi yaitu sebesar Rp. 355.000 untuk pembuatan paspor biasa 48 halaman. Adapun produk yang di keluarkan oleh Kantor Imigrasi yang berupa paspor baik paspor biasa 24 halaman maupun 48 halaman sudah dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Sarana dan prasarannya pun sudah sangat menunjang dalam kebutuhan pembuatan paspor. Begitu juga dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan suah baik.

Ada beberapa hal yang menjadi Faktor penghambat menyebabkan rendahnya minat masyarakat menggunakan pelayanan pembuatan paspor biasa melalui sistem Online Kantor Kelas I Imigrasi Samarinda ialah masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem antrian paspor secara online dan faktor lainnya yaitu terkendala dengan sistem jaringan yang terkadang tidak bagu sehingga menghambat sistem pendaftaran.

Kata Kunci: Pelayanan Keimigrasian, Paspor Biasa

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda memiliki tugas dan fungsi dalam pembuatan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (sesuai dengan pasal 1 huruf 16 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian) Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi pemiliknya. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara dan Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh pihak imigrasi selama ini, salah satu hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrian permohonan paspor yang panjang dan memerlukan waktu yang lama. Untuk mengatasi hal tersebut Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengambil kebijakan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* sehingga pemohon paspor dapat mendaftar antrian secara *online* serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor imigrasi.

Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda telah berinovasi dengan adanya kemajuan teknologi informasi dengan berdasarkan kebijakan antrian permohonan paspor secara *online*. Dengan adanya kebijakan tersebut masyarakat dipermudah dalam hal pendaftaran paspor sehingga masyarakat tidak perlu mengantri lama dan mengisi formulir di Kantor Imigrasi. Kelebihan dari menggunakan aplikasi Antrian Paspor, masyarakat dapat menentukan sendiri waktu kedatangan, dengan minimal waktu pendaftaran sehari sebelum kedatangan. Masyarakat hanya perlu mengakses situs www.imigrasi.go.id atau melalui aplikasi di Playstore dengan nama Antrian Paspor, atau dapat menggunakan chatting aplikasi WhatsApp dengan nomor 08115825000. Antrian paspor *online* di buka mulai pukul 08:00-15:00 WITA dengan jumlah kuota yang tersedia perharinya sebanyak 75 orang. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, perharinya hanya sebanyak 15-20 pendaftar saja dan tidak mencapai kuota yang telah disediakan. Selain itu, masih terlihat antrian pembuatan paspor baru secara manual yang terlalu panjang, dikarenakan masyarakat belum memahami aplikasi antrian paspor secara *online* dan lebih memilih untuk mendaftar antrian secara manual. Beberapa masyarakat sering mengeluh karena pada alur pendaftaran sering tidak menerima E-Mail Verifikasi akun antrian paspor. Hal ini mengakibatkan masyarakat menjadi bingung dan mendaftar berulang-ulang bahkan dengan akun yang berbeda-beda.

Adanya permasalahan yang muncul pada pelaksanaan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Paspor Biasa Melalui *Online system* di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan pembuatan paspor biasa melalui *online system* di Kantor Kelas I Imigrasi Samarinda?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan rendahnya minat masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor biasa melalui *online system* di Kantor Kelas I Imigrasi Samarinda?

TEORI DAN KONSEP

Pengertian dan Prinsip-prinsip Governance

Menurut Koiman (2009:273), *governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Governance* merupakan mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. *Governance* merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan, mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak azasi manusia. Dalam konteks ini *good governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum. Menurut Mardiasmo (2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut OECD dan World Bank (Sedarmayanti, 2009:273), *Good Governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta pendiptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2013:128) Pelayanan publik 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. Sehingga pada dasarnya pelayanan publik merupakan tujuan akhir dari seluruh proses dalam penyelenggaraan seluruh sistem pemerintahan. Kurniawan dalam Pasolong (2013:128) 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. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian E-Government

Dalam perkembangannya, *e-government* telah banyak didefinisikan oleh para konseptor dan praktisi baik lembaga, institusi pemerintahan, dan akademisi. Bank Dunia (World Bank) dalam Andrianto (2007:46) mengatakan bahwa "*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, business, and other arms of government*". (*E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh agen pemerintah (seperti *Wide Area Network/WAN, Internet, dan Mobile Computing*) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah bentuk hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya).

Selain itu, Pemerintah Federal Amerika Serikat dalam Andrianto (2007:46) mendefinisikan konsep *e-government* yang tidak jauh berbeda dengan konsep yang didefinisikan oleh Bank Dunia dimana "*E-government refers to the delivery of government informations and services online through the Internet or other digital means.*" (*E-government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan *online* pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya).

Pengertian Paspor

Paspor Indonesia Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia Paspor ini berisi 24 halaman dan 48 halaman berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya. Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut: Dalam bahasa Indonesia: "Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya". Dalam bahasa Inggris: "*The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and*

afford him/her such assistance and protection". Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

Definisi konsepsional

Definisi Konsepsional adalah suatu abstrak dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberikan batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. Adapun definisi konsepsional pelayanan pembuatan paspor biasa melalui online system di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda adalah proses pemenuhan kebutuhan pembuatan paspor biasa melalui online system dengan melihat prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal dengan berlandaskan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang merupakan salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian kualitatif searah dengan rumusan masalah serta pernyataan penelitian/identifikasi masalah penelitian. Hal ini disebabkan tujuan dari penelitian ini akan menjawab pertanyaan yang sebelumnya dikemukakan oleh rumusan masalah serta pertanyaan penelitian/identifikasi masalah.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam, maka penelitian tersebut akan dianalisis secara kualitatif. Penelitian kualitatif menurut sugiyono (2012 : 1) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam hal ini memberikan gambaran tentang studi tentang pelayanan pembuatan paspor biasa melalui online system di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda.

Fokus Penelitian

Adapun fokus yang ditetapkan oleh peneliti, antara lain :

1. Standar pelayanan pendaftaran paspor menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 yaitu:
 - a) Prosedur pelayanan
 - b) Waktu penyelesaian
 - c) Biaya pelayanan

- d) Produk pelayanan
 - e) Sarana dan prasarana
 - f) Kompetensi Petugas Pelayanan
2. Faktor yang menyebabkan rendahnya minat masyarakat terhadap Pelayanan Paspor Biasa melalui *Online system* di Kantor Kelas I Imigrasi Samarinda

Sumber Data dan Jenis Data

Yang menjadi subjek/objek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dalam penelitian yang didapat dengan cara melakukan tanya jawab dan pengamatan secara langsung atau wawancara dan diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan peneliti. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah :
 - a. *Key Informan* (informan kunci)
 - b. Informan
2. Sumber Data Sekunder yaitu semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data ini diperoleh dari peneliti lain atau dari catatan di instansi, atau dari mana saja sudah diolah. Data ini merupakan data yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan paspor biasa di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.

1. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data dikumpulkan dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.
2. Wawancara/interview adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
3. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental untuk seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.
4. Triangulasi
Triangulasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif miles dan huberman yaitu :

- 1) Pengumpulan data (*Data Collection*)
Pengumpulan data adalah data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian
- 2) Kondensasi Data (*Data Condensation*)
Kondensasi Data adalah merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstraskan, dan menransformasikan data/mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian, kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisis yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.
- 3) Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi dasar pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
- 4) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)
Penarikan kesimpulan adalah hasil data yang telah diproses dan telah disusun kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari data yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksi hubungan dari data yang terjadi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Wilayah Departemen Hukum (Depkum), Hak Asasi Manusia (HAM) Kalimantan Timur. Awalnya pada 10 Januari 1972 Kantor Imigrasi (Kanim) Samarinda merupakan pos pendaratan dan resort dari kantor wilayah (Kanwil) Direktorat Jendral (Dirjen) Imigrasi Balikpapan. Berdasarkan Dirjen Imigrasi No. 020673-3 tanggal 6 Februari 1972, pos pendaratan Imigrasi Samarinda menjadi resort Imigrasi Samarinda. Pada 1 Oktober 1975 Kantor resort Samarinda ditetapkan menjadi Kantor Direktorat Jendral Imigrasi Samarinda.

Hasil Penelitian

Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat pembuat paspor baik yang menggunakan antrian manual maupun *online* dapat di pahami secara keseluruhan Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda berusaha untuk

memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Akan tetapi pelayanan pendaftaran menggunakan sistem *online* ini belum dapat dirasakan secara maksimal oleh para penggunanya. Karena dapat dilihat masih terdapat kendala-kendala yang dirasakan oleh penggunanya dan masyarakat masih lebih memilih menggunakan antrian manual. Tujuan diadakan permohonan antrian menggunakan sistem *online* ini adalah dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam hal prosedur pendaftaran karena jika menggunakan permohonan antrian menggunakan sistem *online* ini.

Waktu Penyelesaian

Dari hasil wawancara baik yang penulis lakukan dengan petugas pembuat paspor sebagai pemberi pelayanan maupun dengan masyarakat pemohon pembuatan paspor sebagai penerima pelayanan. Dalam hal waktu penyelesaian sesuai dengan peraturan yang menjadi acuan waktu penyelesaian disebutkan paspor selesai dalam waktu tiga hari kerja dari pendaftaran. Namun, jika terdapat kendala baik kendala dari masyarakat itu sendiri maupun kendala yang terjadi di instansi yang berupa sistem jaringan yang terpusat yang sering mengalami gangguan sehingga menyebabkan terganggunya proses penyelesaian pembuatan paspor. Jika benar terdapat kendala yang terjadi akibat sistem jaringan yang ada maka pihak imigrasi akan memberikan informasi waktu penyelesaian paspor paling lambat tujuh hari kerja.

Biaya Pelayanan

Dari pemaparan diatas dapat dikatakan tidak semua masyarakat pembuat paspor dapat menjangkau biaya atau tarif yang telah ditetapkan. Terutama bagi yang memiliki keperluan untuk kesehatan lain halnya dengan yang memiliki keperluan untuk urusan pekerjaan atau pun hanya liburan. Namun, paspor yang menjadi salah satu kebutuhan maka masyarakat mampu tidak mampu harus membayar dengan biaya yang telah ditetapkan dan biaya tersebut adalah biaya pembuatan paspor di seluruh Indonesia baik yang memiliki kepentingan apapun tarif yang dikenakan akan sama. Namun, dari pihak Kantor Imigrasi itu sendiri tidak meminta biaya lain sedikitpun di luar dari biaya yang telah ditetapkan atau yang sering disebut dengan calo atau juga dapat disebut praktek pungutan liar (pungli) hal ini dapat dari hasil wawancara baik dari pihak petugas Kantor Imigrasi maupun dengan masyarakat pembuat paspor itu sendiri.

Produk Pelayanan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa produk layanan pembuatan paspor biasa di Kantor Imigrasi adalah produk layanan yang paling banyak yang diminati oleh masyarakat karena paspor adalah salah satu kebutuhan yang harus dimiliki oleh seseorang yang akan pergi keluar negeri atau dapat dikatakan sebagai surat izin dan syarat utama seseorang bisa masuk ke negara orang lain.

Kantor Imigrasi mengeluarkan produk layanan berupa paspor biasa dibagi menjadi dua jenis yaitu paspor biasa 24 halaman dan 48 halaman. Kegunaannya paspor biasa 24 halaman di peruntukan untuk TKI dan yang 48 halaman untuk umum. Dari kedua jenis paspor biasa ini tidak memiliki perbedaan yang khusus hanya saja perbedaan terdapat pada jumlah halamannya saja. Paspor yang di kelurkan memiliki wujud dengan sampul yang berwarna hijau dan di bagian depan sampul terdapat lambang burung garuda dengan warna kuning keemasan serta kertas yang ada di dalam paspor juga memiliki kualitas yang sama.

Sarana dan Prasarana

Dalam hal sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi terdapat kekurangan dalam hal tempat parkir yang dapat dikatakan tidak luas atau tidak cukup untuk menampung semua kendaraan masyarakat yang berkunjung di Kantor Imigrasi. Dapat dilihat masih adanya deretan mobil yang parkir di pinggir jalan dan diluar dari pagar Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda.

Namun dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasaran yang terdapat di kantor imigrasi dalam hal baik saran dan prasarana yang di dibutuhkan dalam pembuatan paspor maupun sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dikatakan baik dalam menunjang pemberinan pelayanan yang prima. Namun masih terdapat ekurang yaitu dalam hal tempat parkir kendaraan yang sempit dan tidak cukup untuk menampung semua kendaraan masyarakat yang berkunjung di Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Dari pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa semua petugas di Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang pembuatan paspor sudah baik. Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui banyak masyarakat yang merasa sagat terbantu dengan para petugas dalam memberikan pelayanan.

Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga bersikap baik, sopan, ramah dan luwes dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor dari awal sampai selesai. Semua bekerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dari masing-masing. Para petugas juga mendapatkan rolingan atau perpindahan tugas bahkan juga mendapat pelatihan. Namun, untuk lebih di tingkatkan lagi dalam memberikan pelatihan agar petugas dapat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor yang menyebabkan rendahnya minat masyarakat menggunakan Pelayanan Pembuatan Paspor Biasa Melalui Online system Kantor Kelas I Imigrasi Samarinda

Menurut penuturan diatas terdapat masyarakat yang mengetahui dengan adanya sistem antrian paspor secara *online* akan tetapi lebih memilih antrian manual. Karena pada saat melakukan pendaftaran terdapat kendala

susahnya terverifikasi dan mencoba berulang-ulang sehingga lebih memilih langsung datang dan mendapat antrian manual.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dalam pelayanan publik antrian permohonan paspor secara *online* bagi masyarakat adalah agar pemohon paspor dapat mendaftar secara *online* serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di Kantor Imigrasi, untuk memudahkan, membantu dan agar lebih efisien sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengantri, lebih berperikemanusiaan, tepat waktu dan lebih praktis. Namun untuk mewujudkan kebijakan tersebut masih dibutuhkan proses yang panjang serta tahapan-tahapan untuk memaksimalkan kebijakan tersebut, karena masih ada beberapa masyarakat yang tidak dapat merasakan tujuan dari adanya kebijakan antrian permohonan paspor secara *online*. Hal penghambat tidak mendaftar antrian permohonan paspor secara *online* adalah sebagai berikut:

1. Sistem jaringan yang kurang bagus
2. Rumitnya prosedur dalam pendaftaran permohonan antrian menggunakan sistem *online*
3. Keterbatasan alat telekomunikasi serta ketidaktahuan pendaftar dalam menggunakan alat telekomunikasi sehingga pendaftar masih menggunakan layanan antrian secara manual.
4. Agar seluruh masyarakat nantinya mengetahui antrian permohonan paspor secara *online* perlu dilakukan sosialisasi yang lebih maksimal baik secara langsung kepada masyarakat ataupun secara tidak langsung dengan menggunakan bantuan media sosial.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian penyajian data dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor imigrasi saat ini sudah dapat dikatakan baik. Semua petugas di Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang pembuatan paspor sudah baik dan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Keimigrasian.

Secara keseluruhan mengenai prosedur pembuatan paspor biasa melalui online system di kantor imigrasi sudah dapat dikatakan baik dikarenakan dalam standar pelayanan publik harus memiliki Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. hal ini juga sama dengan kantor imigrasi, dalam pembuatan paspor biasa melalui sistem online ini pun mempunyai tahap-tahap yang harus dilalui terlebih dahulu sesuai standar yang diberikan kantor imigrasi sehingga prosedur yang diberikan kantor imigrasi terhadap pemohon yang ingin membuat paspor dapat mempercepat dan mempermudah didalam pembuatannya.

Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pembuatan paspor online ini kadang kala masih belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam hal waktu penyelesaian sesuai dengan peraturan yang menjadi acuan waktu penyelesaian pembuatan paspor ini disebutkan selesai dalam waktu tiga hari kerja dari awal pendaftaran. Namun, masih terdapat kendala baik dari masyarakat yaitu berkas-berkas yang harus dipenuhi belum lengkap maupun kendala yang terjadi di instansi yaitu sistem jaringan yang terpusat yang sering mengalami gangguan sehingga menyebabkan terganggunya proses penyelesaian pembuatan paspor yang mengakibatkan pihak imigrasi akan memberikan informasi waktu penyelesaian paspor tertunda sampai seminggu.

Secara keseluruhan waktu penyelesaian pembuatan baik melalui pendaftaran online ataupun melalui pendaftaran manual ini masih belum dapat dikatakan baik. sesuai standar pelayanan yang berlaku di Kantor Imigrasi waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam pembuatan paspor itu selama 3 hari akan tetapi terkadang proses pembuatannya mencapai 7 hari atau seminggu sehingga dapat dikatakan pihak kantor imigrasi masih belum dapat mengatasi permasalahan waktu penyelesaian dengan baik.

Biaya Pelayanan

Dari penelitian yang penulis lakukan sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa biaya pelayanan yang diberikan kantor imigrasi kepada para pemohon sudah dapat dikatakan baik. Masyarakat setuju dengan syarat yang berlaku dan pihak Kantor Imigrasi sendiri juga tidak memungut biaya lain di luar biaya pembuatan paspor itu sendiri. Pembuatan paspor juga merupakan bagian dari kebutuhan penting yang harus dimiliki sehingga mampu tidak mampu para pemohon membayar dengan harga yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan mengenai biaya pelayanan yang diberikan kantor imigrasi kepada para pemohon pembuat paspor cukup dapat dipenuhi karena paspor memang hal penting yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk berpergian keluar negeri. Di dalam standar pelayanan publik harus memiliki biaya pelayanan termasuk rincian yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. sehingga jelas secara terperinci bahwa biaya yang dikeluarkan memang hanya sebesar 355.000 untuk paspo 48 halaman dan tidak ada biaya tambahan lagi yang harus dikeluarkan oleh pemohon paspor atau yang sering disebut dengan calo atau juga dapat disebut praktek pungutan liar (pungli).

Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan tersaji diatas maka dapat dipahami bahwa produk pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi cukup banyak namun yang menjadi penelitian disini adalah produk pembuatan paspor biasa. Kantor Imigrasi mengeluarkan produk layanan berupa paspor biasa

dibagi menjadi dua jenis yaitu paspor biasa 24 halaman dan 48 halaman. Kegunaannya paspor biasa 24 halaman di peruntukan untuk TKI dan yang 48 halaman untuk umum.

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai produk pelayanan, adapun produk yang di keluarkan oleh Kantor Imigrasi yang berupa paspor baik paspor biasa 24 halaman maupun 48 halaman sudah dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Dari kedua jenis paspor biasa ini tidak memiliki perbedaan yang khusus hanya saja perbedaan terdapat pada jumlah halamannya saja. Paspor yang di kelurkan memiliki wujud dengan sampul yang berwarna hijau dan di bagian depan sampul terdapat lambang burung garuda dengan warna kuning keemasan. .

Sarana dan Prasarana

Sebagaimana yang penulis temui dilapangan dan yang telah disajikan pada bagian ini bahwa tidak semua usaha yang dilakukan kantor imigrasi berjalan dengan baik sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam hal sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi terdapat kekurangan seperti tempat parkir yang dapat dikatakan tidak luas atau tidak cukup untuk menampung semua kendaraan masyarakat yang berkunjung di Kantor Imigrasi. Dapat dilihat masih adanya deretan mobil yang parkir di pinggir jalan dan diluar dari pagar Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda. Mati listrik juga menjadi kendala yang dihadapi kantor imigrasi yang mengakibatkan pekerjaan para pegawai pelayanan pembuatan paspor kurang maksimal. 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.

Secara keseluruhan sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh kantor imigrasi belum dapat dikatakan baik. Masyarakat banyak mengeluh mengenai tempat parkir yang tidak memadai sehingga masyarakat tidak nyaman untuk memarkirkan kendaraannya begitu pula kurangnya genset yang disediakan kantor imigrasi sehingga terkadang proses pembuatan paspor memakan waktu yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan tersaji diatas maka dapat dipahami bahwa Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga bersikap baik, sopan, ramah dan luwes dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor dari awal sampai selesai. Semua bekerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dari masing-masing petugas.

Secara keseluruhan kompetensi petugas pelayanan di kantor imigrasi dapat di katakan baik. Karena masyarakat merasa puas dengan dengan pelayanan yang di berikan oleh prtugas pelayanan. Karena petugas pelayanan

bekerja dengan kompetensi yang baik bahkan petugas juga mendapat pelatihan. Namun, pelatihan yang di berikan belum dapat dikatakan maksimal dikarenakan belum adanya jadwal tetap untuk para petugas mendapatkan pelatihan baik itu di lakukan 3 bulan atau 6 bulan bahkan satu tahun sekali.

Faktor yang Menyebabkan Rendahnya Minat Masyarakat Menggunakan Pelayanan Pembuatan Paspor Biasa Melalui Online System Kantor Kelas I Imigrasi Samarinda

Hal penghambat tidak mendaftarkan antrian permohonan paspor secara *online* adalah sebagai berikut:

1. Sistem jaringan yang kurang bagus
2. Rumitnya prosedur dalam pendaftaran permohonan antrian menggunakan sistem *online*
3. Keterbatasan alat telekomunikasi serta ketidaktahuan pendaftar dalam menggunakan alat telekomunikasi sehingga pendaftar masih menggunakan layanan antrian secara manual.
4. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya sistem antrian paspor secara *online* dan lebih memilih menggunakan antrian manual karena beranggapan bahwa langsung datang ke Kantor Imigrasi juga langsung mendapatkan pelayanan dengan menggunakan antrian manual.
5. Agar seluruh masyarakat nantinya mengetahui antrian permohonan paspor secara *online* perlu dilakukan sosialisasi yang lebih maksimal baik secara langsung kepada masyarakat ataupun secara tidak langsung dengan menggunakan bantuan media sosial.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan publik kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor prosedur pelayanan pembuatan paspor kantor imigrasi saat ini sudah dapat dikatakan baik. Untuk waktu penyelesaian pembuatan paspor memakan waktu paling lama 7 hari. Mengenai biaya pelayanan yang diberikan kantor imigrasi kepada para pemohon pembuatan paspor cukup dapat untuk dipenuhi karena paspor memang hal penting yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk berpergian keluar negeri yaitu sebesar Rp. 355.000 untuk pembuatan paspor biasa 48 halaman. Adapun produk yang di keluarkan oleh Kantor Imigrasi yang berupa paspor baik paspor biasa 24 halaman maupun 48 halaman sudah dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Sarana dan prasarannya pun sudah sangat menunjang dalam kebutuhan pembuatan paspor. Begitu juga dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan suah baik.

2. Ada beberapa hal yang menjadi faktor rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan antrian permohonan pembuatan paspor biasa melalui sistem online yaitu Sistem jaringan yang kurang bagus, rumitnya prosedur dalam pendaftaran permohonan antrian menggunakan sistem online, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya sistem antrian paspor secara online dan lebih memilih menggunakan antrian manual. Agar seluruh masyarakat nantinya mengetahui antrian permohonan paspor secara online.

Saran

Berdasarkan pengamatan langsung dan penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda mengenai pelayanan pembuatan paspor biasa melalui sistem Online, maka penulis dapat memberikan saran yang mungkin berguna bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda yaitu:

Dalam peningkatan kualitas pemberian pelayanan dalam pembuatan paspor kepada masyarakat. Perlunya diadakannya perputaran tugas pegawai dari petugas bagian pendaftaran sampai petugas bagian penyerahan paspor paling lama seminggu sekali dan pemberian pelatihan-pelatihan untuk menciptakan pelayanan prima.

Merubah tampilan aplikasi agar lebih sederhana sehingga masyarakat yang menggunakan antrian online tidak merasa bingung karena aplikasi yang sekarang terlalu banyak langkah-langkah yang harus dilalui oleh pemohon.

Untuk mempercepat waktu penyelesaian pihak Imigrasi sebaiknya memperbaiki sistem jaringan yang ada agar mempercepat proses pembuatan paspor.

Agar masyarakat lebih banyak lagi yang mengetahui adanya sistem antrian permohonan paspor melalui sistem online ini kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dapat menggunakan media massa atau Media Sosial seperti (facebook, Twitter, Instagram) dan layanan publik lainnya, Kantor Imigrasi juga perlu menyediakan brosur-brosur, baliho yang di letakan di pinggir-pinggir jalan mengenai sistem antrian paspor secara online sehingga masyarakat luas dapat lebih mengetahui adanya sistem antrian permohonan paspor melalui sistem online

Merekomendasikan ke pada pihak Imigrasi untuk menyediakan tempat khusus untuk memberikan simulasi kepada calon pendaftar online agar dapat memahami terlebih dahulu sebelum melakukan pendaftaran online

Diharapkan penulis lain dapat melanjutkan penelitian ini dengan aspek tangibilitas sebab penelitian ini tidak meneliti aspek tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Achwan, Rochman. 2009. *Good Government: Manifesto Politik Abad ke 21*, Kompas, Jakarta.

- Adrianto, Nico. 2007. *Good Government : Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Palangkaraya : Bayu Media.
- .2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Budiati, Lilin. 2003. *Good Government dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Dermawan, Ikhsan.2011. "E-Government: Studi Pendahuluan di Kabupaten Seragen". Procceding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011 I SBN: 978-602-968482-7 LAB-ANE FISIP Unetra. Banten.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta : Andi Offset.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat/Redaksi Koentjaraningrat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kooiman, Jan, 2009, *Governing as Governance*, Sage Publication
- Mardiasmo. 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Nurhakim. 2007. *Internet Sebagai Media Pembelajaran*. Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
- Nasrudin, Endin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Puataka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Admnistrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rianto, Budi & Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government, CV*. Putra Media Nusantara, Surabaya
- Risnandar P, Ikhsan dkk. 2014. *Webside Development Fundamental: Fitur, Layout, dan Oprasional Lebih Maju*. Bandung: Nuansa Candikia
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama, Bandung.
- Sedarmayanti. 2009. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung:Mandar Maju.
- Sinambela. dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel NS. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.