

**JUDUL :Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi  
Kota Semarang**

**NAMA : D2A004041\_Huntal Hutapea**

### **ABSTRACTION**

Public services are all kinds of merit services, in goods public or merit public that the principle is become responsibility and doing by government center, district and surrounding the state in efforts to fulfill society needs or doing certainty of law.

Imigration office is public organization who have an authority to give citizen service in immigration sector, included treatment of passport. Research study describing quality service treatment of passport and focus to activity that had been done in process service of passport by Imigration Office Semarang.

Study problems is drawing quality services treatment of passport that had done. And several factor that shoot and pursue services treatment of passport that done by Imigration office Semarang.

Research use qualitative method with type description that contain idea about situation and event, included the process to go on and the effect from phenomom, by doing indepth interview to informant about the process of services treatment of passport.

Result from the research showing that quality services in Imigration office Semarang in process treatment of passport is not good enough. It showed by complaint from customer about the process treatment of passport for example about time, standart operational procedur, dan waiting proses that not clearly. Suggestion from the researcher to created good quality services is improvement internal services Imigration office, about human resources to make education and training , improving facilities and giving the best quality services

**KEY WORDS:** *Quality Services, Passport, Imigration*

### **PENDAHULUAN**

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak ada apa- apanya manakala pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam rangka mewujudkan *Good Governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Semarang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan Paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.

Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan dan efisien, maka berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis menyajikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran kualitas pelayanan pengurusan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang?
2. Faktor- faktor apa yang mendorong dan menghambat pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang?

Tujuan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang adalah:

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pengurusan paspor yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor- faktor yang mendorong dan menghambat pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang.

Berangkat dari *Sistem Total Quality Service* yang terdiri dari tiga variabel utama yaitu Strategi, System, dan Sumber Daya Manusia yang dipergunakan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan. Dan gabungan teori dari Morgan dan Mahmudi, untuk melihat indikator dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang baik, diantaranya:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu dan Biaya Pelayanan
- c. Sarana dan Prasarana
- d. Sumber Daya Manusia
  - ü Responsivitas
  - ü Komunikasi
  - ü Kompetensi
- e. Kesesuaian Pelayanan dengan yang diharapkan Konsumen

Konsep yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Publik (Umum)

Pelayanan Publik (umum) adalah aktivitas aparaturnya pemerintah untuk menjalankan tugasnya guna membantu, menyiapkan, mengurus segala kepentingan yang berkenaan dengan kebutuhan masyarakat (publik).

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat kesesuaian setelah membandingkan keinginan atau tuntutan pelanggan dengan hasil dari cara berperilaku yang ditampilkan penyedia layanan dalam proses pelayanannya, baik pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dengan melaksanakan pelayanan yang lebih *responsive* guna mencapai kepuasan pelanggan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif, dalam pelaksanaan penelitiannya dilakukan secara alamiah, apa adanya, dalam situasi yang normal yang tidak dimanipulasi oleh keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami (*Arikunto, 2002:11*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Tipe Deskriptif. Penelitian deskriptif adalah langkah-langkah melakukan *re-interpretasi* objek tentang keadaan fenomena sosial yang terdapat pada permasalahan yang diteliti (*Vredenbergh, 1984:39*).

Dalam penelitian ini dibutuhkan beberapa narasumber yang disebut sebagai informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (*Moleong, 2004 : 90*). Yang bertindak sebagai informan adalah pihak-pihak yang menangani langsung pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang dan orang-orang yang pernah mengurus paspor di Kantor Imigrasi kota Semarang. Diantaranya Kasubsi

Lintas Batas Kantor Imigrasi Kota Semarang, Pegawai Operasional yang mengurus Paspur, Calo/ perantara yang berada di Kantor Imigrasi Kota Semarang, Masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang.

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan informasi yang diperoleh, yaitu Kantor Imigrasi Klas I Kota Semarang yang beralamat di Jl. Siliwangi No 514 Semarang. Teknik pengumpulan data dalam kegiatan penelitian mempunyai tujuan mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti. Data tangan pertama biasanya diperoleh melalui observasi yang bersifat langsung sehingga akurasinya lebih tinggi.

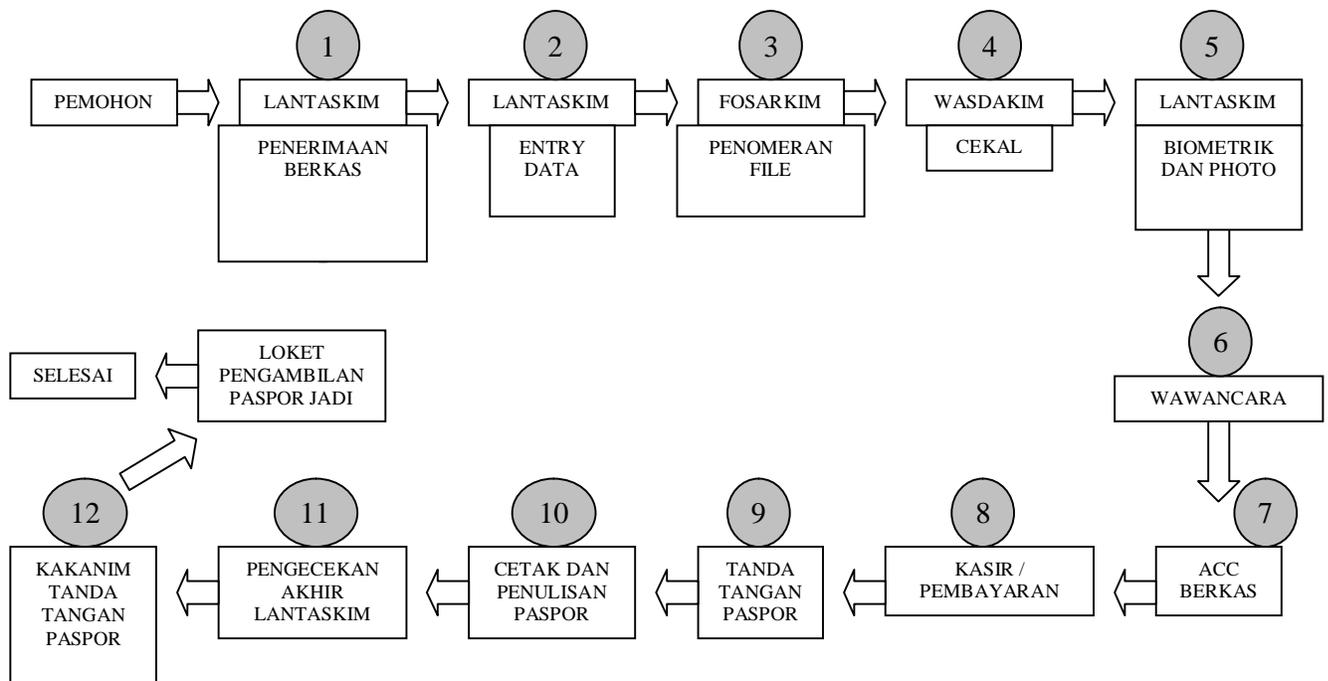
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Analisa Kualitatif yaitu suatu cara peneliti yang menghasilkan data deskriptif analisa yang dinyatakan oleh informan secara tertulis maupun lisan. Analisa data diperlukan untuk menyempitkan dan membatasi penemuan yang ada sehingga data yang teratur, tersusun dan lebih berarti. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan di lapangan bersamaan dengan proses pengumpulan data, dengan proses induktif dan siklus. Pada waktu proses pengumpulan data sudah berakhir, semua informasi yang ada bukan sekedar data mentah tetapi sudah melewati proses analisis, dan tinggal memerlukan analisis tahap akhir. Konsekuensi dari pernyataan ini, dalam proses pengumpulan data, peneliti sudah harus berusaha memilih dan mengelompokkan data berdasarkan variabel yang dikaji atau berdasarkan unit-unit yang diperlukan.

## PEMBAHASAN

### A. KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR

#### A.1 Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara maka prosedur pelayanan pengurusan paspor yang saat ini dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang dapat di lihat dari gambar berikut:



Gambar 8. Prosedur Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Semarang

Sumber: Tata Usaha Kantor Imigrasi Semarang

Dari jawaban yang diberikan oleh beberapa informan, dapat di lihat bahwa prosedur pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang pada dasarnya sudah ada dan sudah baik. Para lembaga/ biro atau PT yang menguruskan paspor sudah mengetahui prosedurnya dengan baik, baik dengan otodidak maupun seiring berjalannya waktu dan pengalaman dalam

pekerjaannya. Akan tetapi prosedur tersebut masih belum atau kurang dimengerti oleh masyarakat umum pengurus paspor yang mengurus langsung sendiri, karena prosedur dirasa kurang jelas, kurang informatif sehingga menimbulkan kebingungan. Kebingungan pelanggan sebagian besar adalah ketidaktahuan akan prosedur lanjutan dari tiap- tiap tahap atau proses yang harus dilalui dalam pengurusan paspor. Untuk tahap awal pengurusan seperti pembelian dan pengisian formulir mereka sudah memahami. Gambar proses pengurusan paspor yang sudah ada (ditempel) belum bisa dipahami betul oleh masyarakat pengurus paspor, karena hanya berupa gambar dan tidak adanya penjelasan mengenai gambar tersebut secara langsung oleh pegawai Kantor Imigrasi.

## **A.2 Waktu dan Biaya Pelayanan**

Untuk mengetahui waktu penyelesaian dan mengenai kejelasan biaya pengurusan paspor, peneliti melakukan wawancara dengan responden Fredrik sebagai pegawai Kantor Imigrasi yang mengatakan kalau mengenai waktu dan biaya sudah ada kejelasan dan ketentuan langsung yang duiatur dalam aturan dan peraturan. Tetapi masyarakat yang mengurus paspor memiliki pendapat yang beragam mengenai waktu penyelesaian yang terlalu lama (3 minggu) dan biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh Paspor.

Ada sebuah fenomena baru yang peneliti temukan dalam hal waktu dan biaya dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang. Terdapat perbedaan waktu dalam penyelesaian paspor, antara yang dikerjakan oleh atau diurus oleh pemohon sendiri dengan yang diurus oleh Calo atau Perantara dari

Biro/ PT yang bekerja di Kantor Imigrasi yang menawarkan jasa mengurus paspor.

Tabel 6. Waktu dan Biaya Pengurusan Paspor

No	Pengurusan Paspor	Waktu Penyelesaian Paspor	Biaya Pengurusan Paspor
1	Lewat Biro/ Calo	1- 2 hari	Rp.400.000- 600.000
2	Sendiri	1- 2 minggu	Rp. 275.000

### A.3 Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, maka diperoleh hasil pengamatan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia dan mendukung pelayanan , di antaranya :

- Tiga Bangunan Kantor yang mendukung untuk melakukan proses pelayanan. Bangunan yang pertama untuk melayani warga Asing/ Luar Negeri, bangunan kedua melayani pengurusan paspor bagi masyarakat umum, dan bangunan ketiga khusus untuk melayani pengurusan Tenaga Kerja Indonesia.
- Sistem Komputerisasi dan Foto Biometrik yang menjamin keamanan dan keaslian data, fasilitas fisik seperti ruang antrian, toilet, kamar mandi, mushola, tempat parkir, lemari- lemari, meja-meja, televisi, AC, dan lainnya yang mendukung pelayanan dan kenyamanan.

## **A.4 Sumber Daya Manusia**

### **A. 4.1 Responsivitas**

Berdasarkan pemaparan hasil dan temuan peneliti di atas maka dapat dilihat bahwa dalam hal responsivitas pegawai kantor Imigrasi didalam memberikan pelayanan pengurusan paspor dapat dibagi dalam dua bagian berdasarkan objek layanan/ orang yang dilayani, yakni sebagai berikut:

1. Masyarakat yang mengurus sendiri mengatakan kalau pegawai Kantor Imigrasi di dalam memberikan pelayanannya masih kurang responsif, pegawai masih sibuk dengan pekerjaannya masing- masing dan kurang memperhatikan kebutuhan pemohon paspor yang ada di kantor Imigrasi
2. Masyarakat yang mengurus dengan menggunakan jasa perantara mengatakan kalau pegawai kantor Imigrasi cukup responsif dan mengerti akan kebutuhan pelanggan, walaupun terkadang pemohon paspor harus :”mengejar” pegawai kantor Imigrasi guna mendapatkan pelayanan.

### **A. 4.2 Komunikasi**

Berdasarkan pemaparan hasil dan temuan peneliti diatas maka dapat dilihat bahwa dalam hal pengkomunikasian informasi dari pegawai kepada pelanggan didalam memberikan pelayanan pengurusan paspor dapat dibagi dalam dua bagian berdasarkan objek layanan/ orang yang dilayani, yakni sebagai berikut:

1. Masyarakat yang mengurus sendiri mengatakan kalau pegawai Kantor Imigrasi masih kurang komunikatif dalam penyampaian informasi kepada pelanggan. Belum adanya penyampaian informasi secara langsung kepada pelanggan dan ketiadaan pusat

informasi untuk bertanya mengenai kebingungan pelanggan merupakan alasan pelanggan.

2. Masyarakat dari Lembaga penyedia jasa, Penyelenggara Haji, Biro Jasa dan PJTKI, yang mengurus pelayanan paspor mengatakan kalau cukup baik dalam mengkomunikasikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan dengan baik sehingga mereka tidak menemukan kesulitan kesulitan yang berarti dalam pengurusan paspornya.

#### **A. 4.3 Kompetensi**

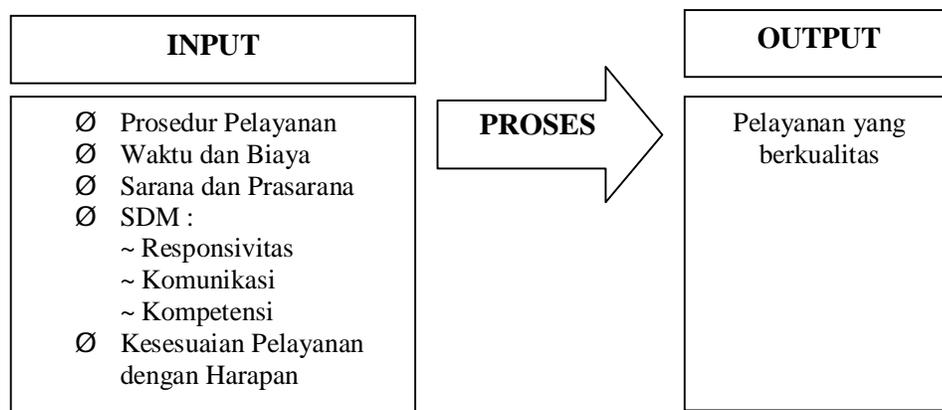
Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nara sumber tadi dan observasi langsung peneliti di lapangan, maka diperoleh hasil pengamatan bahwa dalam hal kompetensi yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keahlian dan keterampilan pegawai kantor imigrasi di dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan yang mengurus paspor sudah cukup baik dan pegawai memiliki kompetensi. Tapi dalam hal sikap, perilaku dan keramahan dalam memberikan pelayanan, pegawai kantor Imigrasi masih kurang ramah dan masih terkesan menegangkan, masih kurang santun karena langsung memanggil nama dan terkesan membentak.

#### **A. 5 Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan Konsumen**

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi peneliti dilapangan, maka peneliti menemukan beberapa gambaran mengenai kesesuaian pelayanan dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Sebagian besar dari nara sumber yang pernah mengurus paspor di kantor Imigrasi kota Semarang mengatakan

belum sesuai pelayanan apa yang mereka terima dengan apa yang diharapkan, sehingga hal ini menimbulkan ketidakpuasan mereka dalam menerima pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang. Sebagian besar mereka menginginkan atau mengharapkan pelayanan yang cepat, tidak menunggu lama, proses yang tidak berbelit belit, petugas yang ramah, sopan dan memiliki respon yang baik, serta gedung atau ruang antrian yang nyaman dan tidak panas seperti kondisi yang ada.

Tabel 7. Input, Proses dan Output Pelayanan



## **B. FAKTOR- FAKTOR YANG MENDORONG PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KOTA SEMARANG**

### **B. 1 Sumber Daya Manusia**

Pengertian Sumber Daya Manusia adalah suatu cara untuk mengendalikan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau institusi secara efektif dan efisien dan mencakup keseluruhan aktivitas dan implementasi untuk mencapai

tujuan dan sasaran organisasi yang dimaksud (Salusu, 1998:493). Dengan melihat kondisi di lapangan dan hasil beberapa wawancara dapat dilihat bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) adalah salah satu faktor pendukung dalam hal ini sebagai pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon paspor, dengan adanya SDM yang memadai maka pengurusan paspor dapat berjalan dengan baik dan masyarakat boleh mendapatkan pelayanan dan paspor yang sudah jadi.

## **B. 2 Organisasi atau Kelembagaan**

Kantor Imigrasi kota Semarang menyadari betul arti dan peran organisasi dan strukturnya didalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengurus paspor. Struktur organisasi adalah sistem formal dari aturan dan tugas serta hubungan otoritas yang mengawasi bagaimana anggota organisasi bekerja sama dan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Seperti wawancara peneliti dengan Kepala Urusan Umum Kantor Imigrasi Kota Semarang, Muh Irfan SH mengatakan:

Dengan melihat hasil penelitian dan gambaran dilapangan, faktor organisasi dan kelembagaan yang meliputi kejelasan tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi sangat mendukung dalam pekerjaan pelayanan pegawai didalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Dengan adanya demikian, maka setiap pegawai sudah tahu apa yang menjadi bagian pekerjaannya masing masing dan akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

### **B. 3 Infrastruktur dan Teknologi**

#### **B.3. 1 Infrastruktur Fisik**

Infrastruktur fisik yang digunakan dalam proses pengurusan dan pembuatan paspor adalah berupa bangunan gedung yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang sebagai tempat untuk memproses permohonan pengurusan paspor yang masuk dari masyarakat. Kondisi gedung Kantor Imigrasi Kota Semarang yang digunakan saat ini cukup baik, yang ditunjukkan dengan kondisi bangunan yang masih kokoh dan terawat. Pembagian pelayanan dalam gedung yang berbeda semakin memudahkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pemohon paspor.

#### **B.3. 2 Infrastruktur Teknologi**

Infrastruktur teknologi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang untuk melaksanakan pelayanan pembuatan paspor adalah berupa perangkat komputer dengan spesifikasi hardware dan software yang disesuaikan dengan kebutuhan kantor.

### **C. FAKTOR- FAKTOR YANG MENGHAMBAT PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KOTA SEMARANG**

#### **C. 1 Kendala Internal**

Kendala internal berkaitan dengan kendala yang bersumber dari dalam organisasi Kantor Imigrasi Kota Semarang. Kendala internal yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang pada proses pelayanan pembuatan paspor pada

saat ini adalah berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia yang berperan sebagai pelaksana pelayanan.

Jadi menurut pegawai Kantor Imigrasi diatas keberadaan sumber daya manusia yang terbatas baik dalam jumlah maupun kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem teknologi yang ada menjadi kendala dari dalam Kantor Imigrasi itu sendiri.

Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia yang berada di Kantor Imigrasi disatu sisi bisa menjadi nilai positif tetapi di sisi lain juga malah menjadi hal yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor internal dari pegawai seperti keramah- tamahan, kesopanan, tingkat responsivitas serta ketetampilan yang belum merata menjadi kendala dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

## **C. 2 Kendala Eksternal**

Kendala eksternal yang menghambat proses pelayanan pengurusan paspor adalah kendala yang berasal dari luar Kantor Imigrasi Kota Semarang. Berdasarkan laporan dari petugas yang menangani pelayanan pembuatan paspor kendala eksternal yang dihadapi saat ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat di dalam memahami atau mempelajari setiap prosedur pengurusan paspor terkadang jadi kendala juga bagi pelayanan di Kantor Imigrasi.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Fredrik demikian:

Selain itu masyarakat yang datang untuk mengurus Paspor dengan tidak memiliki kelengkapan data dan persyaratan terlebih dahulu menjadi penghambat bagi pelayanan Kantor Imigrasi karena dinilai akan menghambat dalam pemberian

pelayanan kepada masyarakat dan membuat pegawai yang menerima berkas datanya kebingungan dan terpaksa akan menyuruh pulang untuk melengkapi data datanya dan hal ini yang membuat keterlambatan dalam pengurusan pelayanan paspor.

## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

1. Gambaran kualitas pelayanan pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang dapat dilihat dari beberapa fenomena yaitu:
  - a. Prosedur pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Semarang sudah ada dan sudah baik.
  - b. Waktu penyelesaian pengurusan paspor memiliki persepsi dan pendapat berbeda dari pemohon.
  - c. Sarana dan prasarana yang tersedia yang dapat mendukung pelayanan pengurusan paspor
  - d. SDM terkait dengan responsivitas pegawai dalam pelayanan pengurusan paspor dapat dibagi dalam dua bagian berdasarkan objek layanan/ orang yang dilayani, yakni sebagai berikut: Masyarakat yang mengurus secara sendiri mengatakan pegawai masih kurang responsif, sedangkan Perantara dan perwakilan dari Biro Jasa mengatakan kalau pegawai cukup responsif dan mengerti akan kebutuhan pelanggan.
  - e. SDM terkait dengan pengkomunikasian informasi dari pegawai kepada pelanggan didalam memberikan pelayanan pengurusan

paspor dapat dibagi dalam dua bagian berdasarkan objek layanan/orang yang dilayani, yakni sebagai berikut: Masyarakat yang mengurus sendiri mengatakan kalau pegawai masih kurang komunikatif dalam penyampaian informasi kepada pelanggan. Sedangkan lembaga penyedia jasa, Penyelenggara Haji, Biro Jasa dan PJTKI, mengatakan pegawai cukup baik dalam mengkomunikasikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan

- f. SDM terkait dengan hal kompetensi pegawai Kantor Imigrasi Kota Semarang yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keahlian dan keterampilan pegawai Kantor Imigrasi di dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan yang mengurus paspor sudah cukup baik.
  - g. Kesesuaian pelayanan dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan mengatakan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan mereka dalam menerima pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Semarang.
2. Terdapat beberapa kekuatan atau faktor-faktor yang mendorong pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang
- a. SDM (Sumber Daya Manusia) adalah salah satu faktor pendukung dalam hal ini sebagai pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon paspor.
  - b. Perwakilan dari biro Jasa atau Calo dan Perantara yang telah mendapat ijin dari Kanwil atas usulan dari kantor Imigrasi

keberadaan mereka dapat membantu memudahkan pekerjaan pegawai Kantor Imigrasi seperti penataan berkas, keakuratan data, dan persyaratan yang sebelumnya sudah dilengkapi.

- c. Faktor organisasi dan kelembagaan yang meliputi kejelasan tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi mendukung dalam pekerjaan pelayanan pegawai didalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.
  - d. Infrastruktur fisik yang digunakan dalam proses pengurusan dan pembuatan paspor adalah berupa bangunan gedung yang digunakan, infrastruktur lainnya seperti tempat parkir, tempat ibadah, ruang tunggu, toilet dan kantin juga sudah tersedia walaupun pemanfaatannya belum secara maksimal.
  - e. Infrastruktur teknologi berupa perangkat komputer dengan spesifikasi hardware dan software yang disesuaikan dengan kebutuhan kantor.
3. Kendala atau faktor- faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang, yaitu:
- a. Kendala Internal meliputi jumlah pegawai yang terbatas dalam memberikan pelayanan jika dibanding dengan beban kerja yang banyak, dan juga kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas/ teknologi penunjang pelayanan.

- b. Kendala Eksternal meliputi kurangnya kesadaran masyarakat di dalam memahami atau mempelajari setiap prosedur pengurusan paspor.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil dari kesimpulan pembahasan masalah di atas maka peneliti berkeinginan untuk memberikan saran dan masukan di antaranya:

1. Perlu meningkatkan penginformasiannya lagi kepada masyarakat tidak hanya melalui gambar yang ditempel di papan pengumuman saja tetapi lebih kepada penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat yang mengurus paspor. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan meja atau ruangan informasi, yang berguna sebagai tempat untuk bertanya ketika masyarakat pemohon mengalami kesulitan kesulitan.
2. Terkait dengan masalah waktu dan biaya, pegawai Kantor Imigrasi harus memperhatikan dan benar benar melaksanakan dan merealisasikan Standar Operasional Kerja dalam pengurusan Paspor.
3. Terkait dengan Sarana dan Prasarana dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kota Semarang, penggunaan sarana seperti gedung, kursi dan ruangan lebih dioptimalkan dan tetap merawat agar fungsinya lebih maksimal.
4. Peneliti juga melihat perlunya penambahan fasilitas seperti Komputer untuk data base, entry data dan terkhusus alat foto Biometrik untuk foto

pemohon paspor yang akan mengurangi jumlah antrian panjang yang memakan waktu yang lama dari pemohon paspor

5. Sumber Daya Manusia yang terkait dengan Responsivitas, pengkomunikasian Informasi dan Kompetensi Pegawai, peneliti mengusulkan memberi saran untuk melakukan DikLat Pendidikan Dan Pelatihan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
6. Untuk mengurangi kendala internal, maka Kepala Kantor Imigrasi perlu memberikan pengarahan umum secara rutin dan terjadwal, serta memberikan petunjuk teknis yang mudah dipahami dan dilaksanakan, dan juga melakukan mekanisme *reward and punishment* secara tegas dan konsisten.
7. Untuk mengurangi kendala eksternal dari masyarakat umum yang membuat paspor, pihak Kantor Imigrasi memberikan sosialisasi berupa selebaran kepada masyarakat yang mengurus paspor agar mengerti benar setiap prosedur, persyaratan dan langkah- langkahnya, dengan demikian masyarakat juga akan menghargainya.

## DAFTAR PUSTAKA

Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Bungin Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta; UPP STIM YKPN

Moleong.J. Lexy. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nogi, Tangkilisan Hessel S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasaranan Indonesia

Ratminto dan Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi

<http://id.wikipedia.org/wiki/Paspor/>, diakses 21 April 2007

<http://www.depkmham.go.id>, diakses 21 April 2007

<http://www.pintunet.com>, diakses 21 April 2007

[www.google.com/](http://www.google.com/) imigrasi, diakses 21 April 2007

<http://www.semarang.go.id/kantor> imigrasi, diakses 21 April 2007

Ditjen Imigrasi Official Site Of Directorate General Of Immigration Of The Republic Of Indonesia/ Imigrasi, diakses 21 April 2007