BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

4.1 Kinerja Individual Pegawai Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Kinerja suatu hasil kerja dari pegawai yang dilihat dari segi hasil serta usaha berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Kinerja juga dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi yang berprioritas pada suatu tujuan. Sedangkan kinerja organisasi suatu hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu atau pegawai dalam lingkungan organisasi.

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *(determinan)* kinerja individu, dapat dilihat melalui faktor fisik dan non fisik. Berbagai kondisi lingkungan fisik akan mempengaruhi kondisi dari karyawan yang akan bekerja yaitu seperti di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung apabila lingkungan fisik seperti sarana dan prasarana yang menunjang, alat-alat seperti unit komputer, printer dan lain sebagainya akan memberikan kemudahan para pegawai perpajakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pemberian pelayanan pembuatan paspor bagi masyarakat. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik, yaitu suatu kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem kepemimpinan organisasi. Maksudnya di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung faktor non fisik ada pada bagaimana pemimpin pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

dapat menciptakan suasana kerja bagi bawahannya yang nyaman serta dilengkapi dengan peralatan yang dapat membantu dalam proses pengerjaan tugas pelayanan pembuatan paspor.

Kinerja suatu hasil dari rangkaian-rangkaian tugas yang dilaksanakan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawabnya. Kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merupakan suatu hasil dari rangkaian dalam pelaksanaan pembuatan paspor bagi masyarakat. Hasil kinerja tersebut dapat berupa fisik yaitu hasil yang dapat berupa jumlah serta kualitas dan kuantitasnya seperti di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yaitu para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merealisasikan jumlah permohonan pembuatan paspor, serta perpanjangan paspor dan lain sebagainya dan para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung mendapatkan nilai material (gaji) dari hasil kerjanya sesuai dengan tugas yang dibebankan serta fungsinya.

Sedangkan non-fisik berupa suatu hasil kepuasan kerja maupun suatu hasil dalam pekerjaan bagi setiap individu pegawai serta dapat berupa non-material yaitu suatu rasa kebanggaan atau kepuasan dari para pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung atas hasil kerja yang telah dicapai. Keberadaan sumber daya manusia (pegawai) di dalam sebuah organisasi atau lembaga di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung memegang peranan penting. Pegawai memiliki potensi besar untuk menjalankan aktivitas di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Potensi pegawai yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung harus dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil maksimal. Setiap pegawai mempunyai perbedaan individual sebagai akibat dari latar belakang pendidikan, pengalaman, dan lingkungan masyarakat yang beraneka ragam maka hal ini akan terbawa dalam melaksanakan tugas, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Faktor individu pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam melaksanakan tugasnya dapat dipengaruhi oleh faktor umur dan pendidikan, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

Pertama, Usia pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dilaksanakan oleh pegawai yang rata-rata berusia 30 tahun yang telah memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan serta mengelola surat atau permohonan / perpanjangan paspor baik untuk orang yang menetap di Indonesia maupun masyarakat yang ingin melaksanakan perjalanan ke luar negeri. Pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang atau tugasnya masing-masing sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pembuatan paspor karena dibantu oleh mahasiswa maupun pelajar yang sedang melasanakan KKL (Kuliah Kerja Lapangan) dalam penyusunan arsip yang telah masuk ke Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Pelaksanaan tugas pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung berdasarkan usia sekitar 30 tahun ke atas merupakan masa produktif untuk bekerja dengan baik serta memiliki semangat untuk mencapai

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

tujuan yang ingin dicapai. Para pegawai dalam melaksanakan tugasnya pada dasarnya mempunyai kemampuan dalam beradaptasi dengan penggunaan atau aplikasi *system* komputer seperti *Office World, Excel dan Power Point.* Aplikasi tersebut sudah dipelajari semasa sekolah maupun di tingkat Perguruan Tinggi sehingga dalam pelaksanaan aplikasi para pegawai tidak terlalu sulit dalam melaksanakan tugasnya. Dengan memiliki keahlian dalam aplikasi komputer maka memberikan kemudahan bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam melayani masyarakat.

Berikut ini adalah karakteristik pegawai berdasarkan usia yang berpengaruh terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi kelas I Bandung.

Tabel 4.1
Karakteristik Pegawai Berdaskan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase %
< 25 Tahun	25	16
25 – 35 Tahun	78	50
36 – 45 Tahun	34	21.8
45 – 55 Tahun	19	12.2
Total	**156**	**100**

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2010

Peningkatan pelayanan dalam pembuatan paspor yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, antara lain di akibatkan oleh faktor usia, hal tersebut dapat dilihat pada tabel di atas. Usia produktif pegawai antara 25-35 tahun lebih dominan dibanding usia yang lain.

Kedua, pendidikan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dalam rangka pengembangan diri dibutuhkan pendidikan dan pelatihan agar manusia / aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebagai pekerja

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

menjadi professional dibidang tugasnya. Pendidikan dan pelatihan penting karena disadari bahwa pengembangan diri pribadi merupakan proses ulang individu. Pendidikan dan pelatihan harus berorientasi pada hasil, dengan kata lain, apakah pendidikan maupun latihan sesuai dengan harapan yang menciptakan tenaga kerja yang dibutuhkan, untuk menjawab setiap diklat diperlukan program pelatihan dengan kebutuhan tenaga kerja.

Berikut ini adalah karakteristik pegawai berdasarkan pendidikan terakhir yang berpengaruh terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi kelas I Bandung.

Tabel 4.2
Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase %
SLTA	45	28.8
Diploma	35	22.4
Strata 1 (S1)	64	41
Strata 2 (S2)	12	7.7
Total	**156**	**100**

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2010

Tingkat pendidikan pegawai dalam suatu intansi mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dapat terlihat seperti tabel diatas.

Mengembangkan pendidikan dan latihan demi meraih hasil yang lebih baik, maka diperlukan program-program pendidikan serta adanya evaluasi dalam pelaksanaan pendidikan dan latihan. Pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu pembinaan terhadap tenaga kerja / pegawai disamping adanya upaya yang lain. Pendidikan dan pelatihan merupakan proses belajar dalam rangka meningkatkan kemampuan sumber daya

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

manusia dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan yang dimaksud tugas adalah menunjukan kedudukan, tanggung jawab, wewenang, dan hak seseorang didalam organisasi. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung memberikan kemudahan bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung serta untuk menjawab masalah yang akan datang, sehingga dapat menghadapi perkembangan zaman.

Tujuan diadakanya pendidikan dan pelatihan pada umumnya dalam rangka pembinaan terhadap tenaga kerja atau pegawai, yaitu :

a. meningkatkan kepribadian dan semangat pengabdian kepada organisasi dan masyarakat.
b. Meningkatkan mutu dan kemampuan, serta keterampilan baik dalam melaksanakan tugasnya maupun kepemimpinanya.
c. Melatih dan meningkatkan mekanisme kerja dan kepekaan dalam melaksanakan tugas.
d. Melatih dan meningkatkan kerja dalam perencanaan.
e. Meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan kerja.

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 14 Tahun 1994 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Di Indonesia membedakan jenis diklat bagi pegawai negeri sipil yang merupakan persyaratan untuk diangkat sebagai pegawai negeri sipil yang disebut pendidikan dan pelatihan prajabatan pendidikan dan pelatihan dari jabatan yang terdiri dari :

a. Pendidikan dan pelatihan struktural.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

b. Pendidikan dan pelatihan fungsional.

c. Pendidikan dan pelatihan teknis.

Pengetahuan pendidikan yang baik sangat diperlukan agar proses pendidikan dapat berlangsung dengan produktif. Apabila proses pendidikan dilaksanakan dengan produktif maka diharapkan akan menghasilkan keluaran atau lulusan yang berkualitas tinggi. Sehingga pada akhirnya nanti ditempat kerja, lulusan atau sumber daya manusia yang telah di didik akan menunjukan kinerja dan produktivitas kerja yang tinggi.

Pelatihan sebagai usaha untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang dan dalam pekerjaan lain yang terkait dengan yang sekarang dijabatnya, baik secara individu maupun sebagai bagian dari sebuah team kerja. Agar efektifitas yaitu, mencapai sasaran yang ditetapkan, maka pelatihan harus mencakup sebuah pengalaman belajar, harus merupakan sebuah kegiatan organisasional yang direncanakan dan dirancang sebagai jawaban atas kebutuhan organisasi yang spesifik. Idealnya sebuah pelatihan harus dirancang agar dapat memenuhi kebutuhan organisasi dan pada saat yang bersamaan memenuhi kebutuhan individu karyawan.

Pendidikan dan pelatihan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah terealisasikan seperti halnya ada pelatihan khusus yang dilaksanakan satu tahun sekali dan satu bulan sekali. Di harapkan dengan pendidikan dan pelatihan tersebut meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan progaram kerja, bisa di lihat kemampuan aparatur di Kantor Imigrasi Kelas

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

I Bandung mengalami peningkatan seperti halnya dalam melaksanakan program kerja yang produktif sehingga terciptanya pelayanan yang prima berupa kemudahan dalam membuat / permohonan serta perpanjangan paspor bagi masyarakat.

Fungsi dari Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi lebih kompleks tidak hanya pada fungsi pengaturan, pengelolaan akan tetapi lebih pada fungsi pemberdayaan, pengambilan keputusan, kemitraan dan pembuat dan pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik, karena pada dasarnya aparatur atau pegawai bertugas untuk melayani masyarakat *(public service).* Pendidikan dan Pelatihan bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung memberikan kemudahan dalam pelaksanaan tugas karena tugas pokok dan fungsi dari pegawai atau aparatur pada intinya adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam suatu organisasi peranan sumber daya manusia (pegawai) memegang peranan kunci disamping sarana prasarana yang memadai. Untuk mewujudkan kompetensi aparatur yang makin berkualitas dalam rangka menjawab tantangan perubahan dan tuntutan reformasi disegala bidang diperlukan sumber daya manusia yang semakin ahli dan keuangan (dana). Dengan keterbatasan sumber daya manusia dan keuangan sekarang ini diharapkan program peningkatan pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung secara bertahap akan dapat dicapai.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Peran orang yang bekerja di sebuah lembaga pelayanan publik maka tidak hanya dituntut keahlian dan ketrampilan secara tehnis dan penguasaan terhadap peraturan perundangan yang mendasarinya, akan tetapi yang lebih penting lagi diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam melayani, jujur, cekatan dan bertanggung jawab. Karena masyarakat yang dilayani tidak akan peduli terhadap apa yang menjadi kendala dan hambatan dalam bekerja, tidak akan peduli terhadap permasalahan-permasalahan pribadi akan tetapi mereka hanya peduli terhadap apa yang mereka butuhkan untuk dapat dilayani secara baik, mudah, cepat, murah.

Tujuan perusahaan dalam perspektif bertumbuh dan berkembang adalah sumber daya manusia yang produktif dan berkomitmen, untuk mencapai tujuan ini perusahaan memberikan peluang sebesar-besarnya kepada para karyawan untuk melakukan pengelolaan, pengembangan diri dan produktifitas pegawai.

Berbicara mengenai pengelolaan sumber daya manusia, maka ada tiga prinsip pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efesien, adalah sebagai berikut: :

1. Pengelolaan dengan orientasi pada layanan

   Dengan berorientasi pada layanan adalah meningkatnya kepuasan kerja dan sumber daya manusia yang puas akan selalu berusaha sekuat tenaga untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

2. Pengelolaan yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada sumber daya manusia (pegawai) untuk berperan secara aktif di dalam organisasi. Tujuan dari pengelolaan tersebut adalah mendorong semangat kerja pegawai dan memotivasi mereka guna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.
3. Pengelolaan sumber daya manusia yang mampu menumbuh kembangkan jiwa *interapreneur* dalam diri setiap individu di dalam suatu organisasi. Seseorang yang memiliki jiwa *interapreneur* adalah sebagai akses ke seluruh Sumber Daya organisasi.

Pengukuran kinerja suatu organisasi adalah sangat penting guna evaluasi dan perencanaan masa depan. Beberapa jenis informasi yang digunakan dalam pengendalian disiapkan dalam rangka menjamin bahwa pekerjaan yang dilakukan telah dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan demikian dalam masa proses pertumbuhan organisasi selalu diukur kinerjanya melalui Informasi formal dan nonformal, Informasi pengendalian tugas, Laporan anggaran dan laporan nonfinansial, Laporan pengunaan dan pengendalian biaya, Laporan kinerja pegawai dan sebagainya.

Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Dalam meningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dilakukan dengan cara, sebagai berikut:

a) Kursus Komputer

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

b) Pemahaman Peraturan

c) Pembinaan Moral dan Etika menjadi Pelayan Publik yang baik

d) Kemampuan Dalam Bidang Teknologi

e) Evaluasi Kinerja Pegawai setiap akhir bulan

Dengan diadakan peningkatan kualitas tersebut dapat menunjang peningkatan kinerja pelayanan diadakan penambahan sarana dan prasarana antara lain berupa : Mengadakan perbaikan gedung / lay out-nya sehingga wilayah pelayanan dapat disterilkan yang merupakan wilayah yang khusus hanya untuk pemohon atau masyarakat penerima pelayanan saja demi untuk kecepatan, ketepatan dan kenyamanan pelayanan, Menambah perangkat komputer, untuk komputerisasi seluruh alur dalam sistem manajemen pelayanan keimigrasian.

Sikap mental dan perilaku seperti itu tidak bisa serta merta bisa diciptakan dalam waktu yang singkat dan instan, tidak bisa mengharapkan dengan sekali mengikuti pelatihan maka peserta akan berubah 180^0, akan tetapi justru diperlukan pelatihan dari diri sendiri yang terus menerus dan berkelanjutan sehingga sikap mental seperti itu diharapkan akan menjadi perilaku hidup sehari-hari tidak hanya selama bekerja di kantor tetapi juga dalam kehidupan di masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, harus diperhatikan pula hak dari para pegawai yaitu mendapatkan kehidupan yang sejahtera baik dari segi material maupun spiritual. Agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban dapat terlaksana dengan baik, maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Adanya

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

peraturan yang jelas serta didukung dengan sumber daya manusia (pegawai) yang professional merupakan faktor pendukung yang tidak boleh ditinggalkan. Sarana dan prasarana yang memadai, lengkap dan canggih akan mempercepat proses pelaksanaan tugas dalam peningkatan hasil kerja pegawai.

Program kesejahteraan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dapat terlihat dari adanya tunjangan / gaji pegawai yang adil yang mampu memacu produktivitas kerja. Hal ini terlihat dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang mengerjakan tugas secara fokus. Kesejahteraan yang diberikan bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan pegawai berserta keluarganya seperti bantuan pakaian dinas, batik, serta tunjangan hari tua dan sebagainya.

4.2 Psikologis Kinerja Pegawai Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Psikologis dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang jiwa / mental yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannnya. Jadi pisikologis kinerja pegawai sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi. *Pertama*, Lingkungan kerja, suatu kondisi pada suatu tempat yang terdiri dari beberapa orang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan yang dicapai dalam keadaan yang seimbang dengan kebutuhan yang diperlukan. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat suatu situasi yang menetukan sikap para pegawai. Perilaku manusia dalam lingkungan kerja

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

banyak dipengaruhi oleh situasi kerja. Situasi kerja yang akan meningkatkan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dapat dilihat dari sisi hubungan kerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, fasilitas / sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Hubungan kerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung harus menciptakan hubungan yang baik antara pegawai yang akan membentuk rasa nyaman, aman dan damai sehingga menciptakan suasana yang kondusif. Hubungan kerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung akan terjalin karena adanya saling pengertian antara pegawai dengan pegawai lainnya, maupun antara pimpinan dengan bawahannya (pegawai). Tata hubungan kerja yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung meliputi hubungan antara Sub Bagian dan Sub Bidang. Kerjasama antara Sub Bagian dan Sub Bidang dapat ditingkatkan dengan adanya komunikasi baik komunikasi dari atas maupun dari bawah dan sebaliknya. Hubungan kerja dapat terjalin karena adanya sifat simbiosis mutualisme antara pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung tidak hanya sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan dalam hal pengadaannya. Fasilitas kerja yang menjadi tanggung jawab adalah bagaimana usaha yang dilakukan dalam memperkecil hambatan yang akan menggangu kelancaran dalam melaksanakan pekerjaan. Fasilitas yang dimliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung bertujuan untuk meningkatkan hasil kerja pegawai dalam hal peningkatan pelayanan keimigrasian bagi masyarakat.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Dilihat dari fasilitas kerja mencakup program peningkatan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk menciptakan kenyamanan dalam bekerja melalui ketersediaan sarana dan prasarana aparatur, sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah menunjang seperti adanya unit personal *computer* yang mendukung pemasangan jaringan *internet intern*, yang memudahkan dalam pencarian database bagi setiap bagian serta bidang yang ada dalam struktur organisasi. Serta beberapa Unit Komputer, *CPU* dan Printer dan arsip serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan keimigrasian.

Kedua, sikap pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di lingkungan organisasi. Sikap mental aparatur yang pro kontra dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerja untuk mencapai kinerja maksimal. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung memegang peran utama dalam menjalankan kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan keimigrasian. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang memiliki produktivitas dan motivasi yang tinggi sehingga meningkatkan pelayanan yang signifikan yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Sikap yang positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya, apabila para pegawai bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi yang rendah. Rendahnya motivasi kerja pegawai dapat berdampak pada rendahnya

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

kualitas kerja dalam peningkatan pelananan keimigrasian yang dapat dilihat dari rendahnya tingkat kehadiran pegawai, rendahnya disiplin kerja pegawai, kurangnya kreativitas dan kurangnya kemampuan dalam menjalankan tugas dan rendahnya kualitas tanggung jawab yang diberikan.

Tingkat kehadiran pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung menunjukan hasil yang baik maksudnya tingkat kehadiran pegawai memenuhi hampir 90%. Sedangkan ketentuan jam kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah terlaksana sesuai dengan aturan. Artinya karena Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebagai kantor pelayanan dalam pembuatan paspor jadi setiap hari kerja yaitu mulai hari senin sampai hari jum'at penuh dengan masyarakat yang ingin membuat paspor maupun untuk memperpanjang paspor. Hari kerja di mulai pada pukul 07.30 WIB dan melaksanakan apel pagi selama 15 menit dan untuk melayani masyarakat dalam keimigrasian dimulai pukul 08.00 WIB dan ditutup pada pukul 15.00 WIB, sedangkan jam kerja pulang pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yaitu pada pukul 16.00 WIB. Pada jam kerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung melakukan pekerjaanya sesuai tanggungjawabnya masing-masing dan beristrahat pukul 12.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB setelah jam istrahat pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung melaksanakan pekerjaannya kembali. Jadi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung tidak dapat bersantai dalam melaksanakan pekerjaannya, dikarenakan permintaan pelayanan keimigrasian sangat tinggi setiap harinya.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Ketiga, motivasi merupakan pendorong seseorang dalam melaksnakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Maka tidak heran apabila pegawai yang mempunyai motivasi yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi juga. Untuk itu motivasi kerja pegawai perlu ditingkatkan agar pegawai menghasilkan kinerja yang baik. Para pegawai hendaknya dimotivasi untuk mencapai tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, tanpa memotivasi mereka untuk bekerja dalam keadaan yang tidak stabil yang akan berakibat tidak efisien dan efektif. Apabila pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka tingkat pekerjaanpun akan lebih baik, yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang terbaik bagi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Memotivasi bawahan maksudnya dengan mengemukakan keinginan / harapan pimpinan kepada bawahan dan memahami serta berusaha memenuhi kebutuhan yang diharapkan bawahan dari organisasi. Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa dalam setiap kesempatan baik rapat staf, rapat mingguan, atau bulanan bahkan dalam setiap kesempatan pegawai selalu mengemukakan tujuan dari organisasi Keimigrasian yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya bawahan harus bekerja untuk kemajuan organisasi keimigrasian selanjutnya sebagai imbalannya bawahan mendapatkan kompensasi dari hasil kerjanya. Dengan kata lain jangan mengharapkan imbalan kalau tidak bekerja. Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pemberian motivasi kepada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung adalah untuk :

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai.

   Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan ini dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Menurut pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan diperoleh data bahwa beberapa pegawai yang telah termotivasi dalam bekerja, semangat kerja, dan prestasi kerjanya meningkat. Hal ini dapat dilihat dari laporan bulanan, laporan kinerja yang terselesaikan dalam waktu singkat semakin tinggi.

2. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

   Berdasarkan informan diketahui beberapa pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi produktivitas kerjanya meningkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerjanya yang semakin baik serta volume pekerjaannya yang semakin bertambah.

3. Mempertahankan kestabilan pegawai.

   Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa berapa pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi berpengaruh terhadap kestabilan emosinya. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan mereka melayani keluhan masyarakat tentang pelayanan. Mereka tetap bersikap ramah dalam melayani masyarakat walaupun kadang-kadang beberapa sikap masyarakat sering tidak bersahabat.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

4. Meningkatkan kedisiplinan pegawai.

   Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa kedisiplinan pegawai semakin baik jika mereka mempunyai motivasi kerja yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari absensi mereka dimana tingkat kehadiran mereka yang selalu meningkat serta mereka hadir di tempat kerja tepat waktu.

5. Mengefektifkan pengadaan pegawai.

   Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa motivasi kerja yang tinggi dapat mengefektifkan pengadaan pegawai. Hal ini dapat dilihat dari dat bahwa semakin rendah motivasi kerja pegawai maka semakin mudah yang bersangkutan untuk dimutasi ke tempat lain. Fakta ini menunjukkan bahwa pengadaan pegawai akan efektif apabila para pegawai mempunyai motivasi kerja yang tinggi.

6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.

   Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa dengan semakin tingginya motivasi kerja pegawai maka suasana dan hubungan kerja antar pegawai semakin baik. Hal ini dapat dipahami sebagaimana yang dikemukakan oleh beberapa informan bahwa pada dasarnya pegawai ingin adanya rasa keadilan, suasana yang kondusif dalam bekerja sehingga mereka dapat saling menghargai satu sama lain.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

7. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi pegawai.

   Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dengan semakin tingginya motivasi kerja pegawai maka tingkat loyalitas, kreatifitas dan partisipasi pegawai dalam melaksanakan tugas semakin baik. Hal ini dapat dilihat dari kreatifitas dan partisipasi dalam kegiatan yang cukup tinggi.

8. Meningkatkan kesejahteraan pegawai.

   Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa dengan meningkatkan motivasi kerja pegawai akan meningkatkan tingkat kesejahteraan mereka. Hal ini diperkuat dengan data bahwa semakin rajin pegawai bekerja maka semakin banyak insentif yang diberikan kepada yang bersangkutan sehingga kesejahteraan mereka meningkat. Hal ini tentunya tidak berlaku bagi mereka yang jarang masuk kantor.

Tujuan yang hendak dicapai dari pemberian motivasi kepada pegawai untuk meningkatan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung :

a) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai.

b) Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

c) Mempertahankan kestabilan pegawai.

d) Meningkatkan kedisiplinan pegawai.

e) Mengefektifkan pengadaan pegawai.

f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.

g) Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi pegawai.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

h) Meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan peningkatan psikologis kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dilakukan dengan cara, meningkatkan moral, meningkatkan kedisiplinan, Pembinaan Moral dan Etika menjadi Pelayan Publik yang baik, menciptakan suasana hubungan kerja dan lingkungan kerja yang kondusif.

4.3 Faktor Organisasi Kinerja Pegawai Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Faktor organisasi merupakan salah satu yang menunjang bagi seorang karyawan dalam mencapai hasil kerja. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya yang berisi tentang wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Istilah lain dikenal dengan hubungan hirarki, yang berarti bahwa dalam suatu organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan arat staf. Faktor organisasi terdiri dari struktur organisasi dan pola kepemimpinan.

Pertama, struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung tidak mempengaruhi kerja setiap bidang, karena terdapat hubungan yang hirarki antara Kepala kantor, Sub bagiab tata usaha, urusan kepegawaian, urusan keuangan, dan urusan umum. Hubungan hirarki ini jelas sangat mempengaruhi kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Hubungan hirarki ini sudah berjalan dengan lancar yaitu sebagai penataan kerja atau hubungan kerja dan untuk menjaga keharmonisan kerja dalam

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

melaksanakan peningkatan pelayanan keimigrasian sehingga menghasilkan target kerja yang maksimal.

Kedua, pola kepemimpinan. Pemimpin merupakan salah satu inti dari manajemen, sumber daya pokok dan titik sentral dari setiap kegiatan yang terjadi dalam suatu organisasi. Jadi Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merupakan seseorang yang menjadi tokoh untuk di teladani oleh para pegawainya dalam mencapai misi dan visi dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kerja suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam memberikan pengarahan adalah hal yang bersifat baik untuk memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Apabila seorang pemimpin kurang kreatif dan tidak dinamis, maka dipimpinnya pun kurang berjalan dengan baik. Hal ini juga menentukan bagaimana sebuah lembaga itu dipimpin dalam melaksanakan pekerjaannya. Aktivitas yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebagian besar ditentukan oleh cara pemimpin dalam memimpin Kantor. Pemimpin harus mengutamakan tugas, tanggung jawab dan membina hubungan yang harmonis, baik dengan atasan maupun dengan para bawahannya. Jadi pemimpin harus mengadakan komunikasi ke atas dan ke bawah, baik komunikasi formal maupun komunikasi informal.

Dalam hal kepemimpinan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang dilakukan secara formal yaitu dilakukan melalui apel setiap hari yang dimana Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebagai Pembina dalam acara apel pagi. Melalui acara apel pagi tersebut Kepala Kantor Imigrasi

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Kelas I Bandung memberikan pesan-pesan untuk dalam hal pekerjaan dan disini Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Bandung juga memberikan motivasi bagi para bawahannya dalam mengerjakan tugas serta tanggung jawabnya.

Apabila lingkungan organisasi kurang mendukung, maka sebaiknya individu memiliki tingkat kecerdasan pikiran yang kurang menunjang sehingga individu mempunyai prestasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan kesediaan dan kesadaran seseorang untuk mengikuti peraturan dan norma-norma yang berlaku. Kesediaan merupakan suatu tingkah laku, perbuatan dan sikap seseorang yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Kesadaran adalah sikap pegawai yang mentaati semua peraturan berdasarkan tugas dan fungsinya.

Kedisiplinan dapat diuraikan sebagai suatu sikap dimana pegawai selalu datang tepat waktu, memenuhi semua peraturan yang ada, menjalankan semua pekerjaan yang baik. Disiplin harus ditegakkan dalam sebuah organisasi karena tanpa adanya disiplin kerja, maka suatu organisasi baik pusat maupun swasta tidak akan menciptakan individu-individu yang handal dalam melaksanakan tugasnya. Jadi disiplin kerja merupakan suatu keberhasilan dalam sebuah lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Disiplin kerja memegang faktor yang penting dalam pelaksanaan kinerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kedisiplinan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan organisasi dengan kesadaran yang

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

tinggi yang dilakukan dengan sukarela. Yang pada akhirnya pegawai yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik, karena pegawai yang mempunyai kedisiplinan kerja akan mempunyai tanggung jawab atas tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Peningkatan disiplin kerja ini merupakan hal yang dibutuhkan dalam mengevaluasi kinerja, kerena untuk meningkatan disiplin kerja dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun dalam melaksananakan tugas dan tanggung jawabnya. Melalui ketujuh strategi dalam langkah-langkah peningkatan kinerja diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula, sehingga pada setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dapat mencapai target yang diharapkan.

Dalam peningkatan kinerja diperlukan poin-poin yang harus digunakan yaitu :

1. Membuat pola pikir yang modern

Pimpinan harus meninggalkan cara lama tentang cara menyelesaikan pekerjaan, seperti mengancam, megintimidasi, menyalahkan. Pimpinan menggunakan pola pikir yang modern dengan tujuan mengoptimalkan keberhasilan karyawan atau kelompok kerja dengan memberikan panutan dalam hal waktu dan usaha, membagi tanggung jawab dengan komunikasi dua arah dan menentukan kebijakan keryawan dengan memanfaatkan pengetahuan, keahlian dan pengalamannya.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

2. Kenali manfaat

Para pimpinan cenderung melewati proses manajemen kinerja, karena belum mengerti manfaatnya padahal manajemen kinerja dapat digunakan untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan karyawan dikontribusikan bagi sasaran kelompok kerja, sehingga dapat mengurangi pengawasan, peningkatan produktivitas dan tindakan mengdokumentasikan masalah maupun penyelesaiannya.

3. Kelola kinerja

Penilaian atau evaluasi kinerja karyawan merupakan bagian kecil dalam manajemen kinerja. Jadi yang paling penting adalah merencanakan kinerja dan mengkomunikasikannya berdasarkan pengamatan dan pengumpulan data yang dimiliki termasuk rintangan dan hambatan yang telah dan akan dicapai.

4. Bekerjalah bersama karyawan

Pegawai merupakan kontributor sejajar dalam proses manajemen kinerja, karena pegawai harus harus menjadi peserta aktif dan antusias dalam menjalankan setiap proses kerja sesuai dengan ketentuan yang telah diinformasikan sehingga keterlibatannya akan membangun rasa memiliki dan tanggung jawab.

5. Rencanakan secara tepat dengan sasaran jelas

Perencanaan kinerja yang tepat dan sasaran kerja yang jelas sehingga dapat diukur dalam hasil pencapaiannya sehingga karyawan mengerti tujuan mana yang paling penting dan yang kurang penting untuk menentukan prioritas pekerjaan yang akan dilakukan.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

6. Satukan sasaran karyawan

Keseluruhan proses manajemen kinerja akhirnya akan menjadi usaha yang sia-sia bila sasaran dan tanggung jawab karyawan tidak langsung dihubungkan dengan sasaran dan misi kelompok kerja.

7. Menentukan intensif kinerja

Intensif sedikit berbeda dengan imbalan yang akan selalu diberikan karyawan melakukan kinerja normal, sedangkan insentif bila melakukan pekerjaan dengan kinerja yang luar biasa. Bentuk intensif bisa berupa bonus, kesempatan mendapatkan pelatihan, pertimbangan promosi, sedikit kenaikan upah.

8. Jadilah orang yang mudah ditemui

Komunikasi yang dilakukan secara dua arah merupakan tulang punggung manajemen kinerja yang efektif dimana komunikasi harus diarahkan pada pengenalan dan pemecahan masalah bukannya untuk menyalahkan. Dengan demikian, karyawan percaya dan dengan tanggap pada setiap masalah yang dilakukan akan didapatkan informasi-informasi terus-menerus yag berguna untuk menghilangkan hambatan-hambatan pada proses pekerjaan untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

9. Berfokuslah pada komunikasi

Komunikasi merupakan bagian penting untuk membangun relasi dan menumbuhkan motivasi antar karyawan sehingga terbina suatu kerjasama yang harmonis.Fenomena kinera karyawan banyak dihadapkan pada banyak masalah terutama pada rendahnya kinerja karyawan yang dapat

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

dilihat dari mulai faktor individu, psikologis serta lingkungan organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu tanggung jawab yang diemban oleh seorang individu maupun kelompok kerja untuk dapat menghasilkan hasil kerja yang baik. Sehingga dalam pelaksanaan kinerja tersebut dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merupakan poin-poin yang harus diperhatikan untuk mencapai suatu bentuk kinerja yang baik pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, faktor yang mempengaruhi kinerja yang dimaksudkan adalah bagaimana individu dapat mencapai hasil kerja yang baik berdasarkan faktor usia dan tingkat pendidikan, psikologis dapat dilihat dari faktor ligkungan kerja, sikap serta motivasi dan kinerja organisasi dapat dilihat berdasarkan pola kepemimpinan dan disiplin kerja. Dengan adanya faktor-faktor tersebut diharapkan dapat meningkatkan motivasi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dalam pelayanan keimigrasian.

Perbaikan dan efisiensi dalam pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dilakukan dengan cara memperhatikan kebutuhan pelanggan (*customer requirement*) serta kemampuan dalam merespon tuntutan pelanggan. Penerapan kriteria pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung adalah sebagai berikut :

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung diwujudkan dalam bentuk : Penyediaan loket yang memadai sesuai dengan jumlah permohonan. Loket pelayanan pembuatan paspor cukup memadai dengan jumlah pemohon. Di loket tersebut tidak hanya satu orang yang bertugas tetapi beberapa orang, hal itu dimaksudkan agar proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengecewakan konsumen atau pemohon itu sendiri.

Proses pelayanan dimulai dari loket ke bagian-bagian lain secara berurutan, melalui meja-meja yang sudah jelas dan pasti mengenati tugas dan kegiatannya. Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung prosedur pelayanan pembuatan paspor sudah terdapat alurnya sendiri mulai dari loket, ke bagian pembayaran lalu ke seksi-seksi atau petugas-petugas untuk pengambilan foto, sidik jari dan tanda tangan. Setelah semua prosedur terlewati maka pemohon hanya tinggal penunggu proses cetak paspor. Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung bisa diwakilkan. Ini berlaku dalam tahap pelayanannya saja akan tetapi pada saat pengambilan foto, tanda tangan, sidik jari dan wawancara pemohon diharapkan datang dan berhubungan langsung dengan petugas.

Penyederhanaan persyaratan permohonan untuk penggantian Paspor RI keluaran Kantor Imigrasi Bandung Untuk persyaratan permohonan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Bandung menyederhanankan persyaratan dalam pembuatan paspor hanya cukup hanya melampirkan KTP dan KK, hal ini dimaksudkan agar pemohon yang ingin segera

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

memiliki paspor agar bisa dilayani tanpa harus menunggu persyaratan yang begitu banyak. Hal tersebut diraskan oleh konsumen atau pemohon dapat mempermudah pembuatan Paspor.

2. Kejelasan Dan Kepastian Pelayanan, diberikan dalam bentuk :

Pembakuan prosedur kerja di setiap seksi atau bagian, dan pemasangan bagan prosedur pelayanan di tempat yang mudah dilihat pemohon. Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung pemasangan gambar prosedur pelayanan di tempatkan di pintu masuk Kantor imigrasi, ini dimaksudkan agar pemohon dapat mengetahui prosedur yang harus dilewati oleh pemohon dalam pembuatan Paspor.

Pemasangan informasi tentang persyaratan permohonan, contoh pengisian formulir, biaya-biaya, dan tata cara pembayaran. Pemberian tanda bukti penerimaan permohonan yang menetapkan tanggal berapa dan kepada loket mana pemohon harus kembali. Pemohon yang telah melakukan pembayaran oleh petugas loket kantor imigrasi diberikan tanda bukti bahwa telah melakukan pembayaran dan menetapkan tanggal kapan pemohon harus kembali ke kantor Imigrasi.

Penetapan tahap-tahap penyelesaian melalui program komputer, sehingga tidak ada proses penyelesaian yang terlompat dari satu seksi/ bagian ke seksi/ bagian lain tetapi harus secara urut melalui langkah-langkah/ tahapan yang telah ditentukan oleh sistem. Dalam hal pelayanan pembuatan paspor Pemohon dapat mengetahui sampai dimana proses permohonannya,dengan mengakses sistem informasi *E-Passport* yang di buat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

3. Keamanan Dan Kenyamanan Pelayanan, dirasakan dalam bentuk :

Penyediaan fasilitas ruang tunggu yang cukup luas dan terbuka, dilengkapi dengan bangku / tempat duduk, meja untuk menulis, televisi, kipas angin, koran, majalah, toilet dan sarana lain untuk memberikan kenyamanan pemohon. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai bagi pemohon, hal tersebut di maksudkan agar pemohon dapat merasakan kenyamana dalam proses pelayanan

Penyediaan tempat parkir yang cukup luas, pemeliharaan kebersihan Kantor, ruang tunggu, toilet dan halaman.Penyediaan lahan parkir di kantor imigrasi sebenarnya belum cukup luas, ha itu terbukti terdapat kendaraan–kendaraan yang parkir di sekitar area kantor. Penataan ruang tunggu sedemikian rupa sehingga di depan loket tidak terjadi antrian atau kerumunan pemohon. Dalam hal pelayanan kantor imigrasi menyediakan loket untuk melayani pemohon. Ruang tunggu yang disediakan oleh kantor imigrasi dilengkapi dengan fasilitas-dasilitas yang memadai. Pemohon bisa menunggu dengan tenang di tempat ataupun kursi-kursi yang telah disediakan oleh kantor imigrasi.

Pemasangan *Sound System* untuk memanggil pemohon yang akan difoto, sidik jari,wawancara atau berhubungan dengan loket. Pemohon dilarang masuk ke ruang kerja penyelesaian administrasi umum. Hal tersebut telah dilaksanakan oleh kantor imigrasi dan peralatan tersebut merupakan fasilitas yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Penyimpanan berkas-berkas dokumen negara di dalam lemari besi yang aman. Berkas permohonan pembuatan paspor yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan disimpan dilemari besi dan mempunyai ruang khusus untuk menyimpan berkas-berkas pemohon. Tertib administrasi, pencatatan penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran blanko dokumen negara. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah melaksanakan tertib adminstrasi, diantaranya pencatatan, pencatatan yang dimaksud adalah pencatatan oleh petugas kantor imigrasi dalam hal pembuatan paspor. Penyimpanan, maksudnya adalah menyimpan semua berkas pemohon yang akan membuat paspor ditempat yang aman. Pengeluaran blanko dokumen, petugas kantor imigrasi akan mengeluarkan blanko dokumen Negara agar semuanya terperinci.

4. Keterbukaan Informasi, diberikan dalam bentuk :

Pemberian tanda-tanda atau petunjuk yang jelas pada loket pelayanan, loket informasi, loket pembayaran, ruang sidik jari,ruang foto, ruang wawancara dan lain-lain. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung menyediakan tanda-tanda atau petunjuk yang jelas mengenai loket pelayanan yang harus dilewati oleh pemohon agar pemohon dapat mengetahui tempat pelayanan yang akan dilewati pemohon tanpa bertanya kepada pegawai Imigrasi.

Pemasangan kotak saran dan keluhan untuk menampung aspirasi pemohon. Hal ini dimaksudkan agar pemohon yang tidak merasa puas dengan kinerja pegawai Imigrasi dalam hal memberikan pelayanan,

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

pemohon dapat menuliskan semua keluhan yang dirasakan oleh pemohon dan memasukannya ke kotak saran.

5. Efisien

Efisien pelayanan diberikan dalam bentuk :Kegiatan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemohon yaitu loket penerimaan permohonan, ruang foto, ruang sidik jari, ruang wawancara dan loket bendahara / kasir berada pada satu lokasi yang mudah dijangkau. Persyaratan permohonan yang jelas dan terkait langsung dengan pelayanan. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung kegiatan pelayanan pembuatan paspor dilakukan ditempat yang berdekatan mulai dari permohonan hingga paspor di cetak. Adapun persyaratan permohonan pembuatan paspor di kantor imigrasi sangat jelas. Dengan demikian pemohon bisa merasakan pelayanan dalam pembuatan paspor dengan seefisien mungkin.

6. Ekonomi

Biaya Imigrasi ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman RI, dengan tarif yang sama untuk Kantor Imigrasi seluruh Indonesia, Tidak ada tambahan biaya pengurusan pelayanan diluar ketentuan biaya yang berlaku. Pada pembuatan paspor di kantor imigrasi pemohon telah ditetapkan biaya berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dengan tarif Rp. 270.000,- dan tidak dikenakan biaya tambahan sedikitpun.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

7. Keadilan Yang Merata

Pelayanan diberikan kepada semua pemohon yang telah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa membedakan golongan masyarakat, Proses penyelesaian dilakukan sesuai dengan urutan penerimaan permohonan, Pencepatan permohonan hanya dimungkinkan bila ada kepentingan yang sangat mendadak atau dalam keadaan darurat.

Dalam hal pelayanan petugas Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebaik mungkin melaksanakan keadilan. Pelayanan yang diberikan petugas tidak membeda-bedakan golongan masyarakat, dan proses pelayanan dilaksanakan sesuai nomor permohonan akan tetapi pelayanan akan lebih cepat dilaksanakan apabila pemohon mempunyai keperluan yang sangat darurat.

8. Ketepatan Waktu

Kepada pemohon diberikan informasi tentang jangka waktu penyelesaian permohonan, yaitu untuk paspor RI dan dokumen Imigrasi Orang Asing secara keseluruhan adalah 5 hari kerja, Pemohon yang memenuhi syarat memperoleh informasi kapan harus kembali untuk memperoleh keputusan (persetujuan) dan kapan dapat mengambil Paspor/Dokumen Imigrasi orang asing yang sudah selesai, Dilakukan pengawasan dan pengendalian pekerjaan dengan cara memonitor tanggal pengerjaan/penyelesaian masing-masing seksi/bagian melalui komputer dan lembar kontrol pelayanan.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Dalam proses pelayanan pembuatan paspor petugas memberikan informasi bahwa penyelesaian pembuatan pspor RI secara keseluruhan adalah 5 hari kerja. Pemohon juga diberikan informasi kapan pemohon harus datang kembali untuk mengambil paspor yang sudah selesai dan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Bandung juga mengawasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan .

Pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah menerapkan 8 (delapan) kriteria di atas. kriteria tersebut merupakan kriteria pelayanan yang tepat dan benar yang diberikan kepada publik atau masyarakat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Hal-hal yang terkait dengan pelayanan prima yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung adalah sebagai berikut :

1. Mampu melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi bahwa komuniksi merupakan kegiatan dasar manusia dan cara memahami komunikasi dipandang sebagai suatu proses berkomunikasi, yang meliputi *attending* (kehadiran orang yang diajak berkomunikasi), *listening* (kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cepat apa yang dibicarakan lawan bicara), *observing* (mampu meneliti pembicaraan), *clarifying* (mampu mengklarifikasikan komunikasi), dan *responding* (mampu memberikan tanggapan terhadap komunikasi).
2. Mampu berkomunikasi secara verbal maupun non verbal.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

3. Mampu bekerja dalam pelayanan secara individu maupun dalam kelompok.
4. Mampu berkomuniksi dalam konsep A3, yaitu *attitude* (sikap dalam berkomunkasi), *attention* (mampu memberikan perhatian saat berkomunikasi), dan *action* (melakukan tindakan dalam komunikasi).

Dengan demikian pelayanan yang tepat dan benar yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung kepada konsumen terdiri dari Kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian pelayanan, Keamanan dan kenyamanan pelayanan, Keterbukaan informasi, Efisien, Ekonomi,Keadilan Yang Merata Ketepatan Waktu. Dari 8 (delapan) kriteria di atas Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah mengupayakan pelayanan yang tepat dan benar bagi konsumen agar dapat memperoleh kualitas pelayanan yang baik dan tidak mengecewakan konsumen.

Prosedur pembuatan paspor dimulai dari petugas loket, pemohon yang akan membuat paspor meminta formulir permohonan kepada petugas loket setelah formulir diterima oleh pemohon. Setelah itu pemohon mengisi nomor antrian sesuai tahapan mulai dari penyerahan formulir pembayaran, foto, sidik jari, dan wawancara hingga pengambilan paspor. Setelah nomor antrian dipanggil pemohon datang langsung kepetugas loket untuk :

1. Penerimaan dan pemeriksaan berkas.
2. Pemindaian dokumen
3. Pengecekan daftar cegah tangkal

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

4. Cetak tanda terima permohonan.

Ada pula data permohonan lewat *website* untuk penerimaan dan pemeriksaan berkas dengan cara :

1. Pengecekan daftar cegah tangkal
2. Cetak tanda terima permohonan

Setelah persyaratan dari petugas loket selesai maka pemohon diharapkan kebagian pembayaran, pembayaran disini pembayaran menyangkut pembayaran keimigrasian, mamasukan nomor perforasi SPRI (Surat Perjalanan RI) dan pencetakan tanda terima pembayaran dari petugas pembayaran, pemohon langsung ketempat data biometik untuk pengambilan foto wajah, pengambilan identitas, sidik jari, wawancara, dan tanda tangan paspor oleh pemohon.

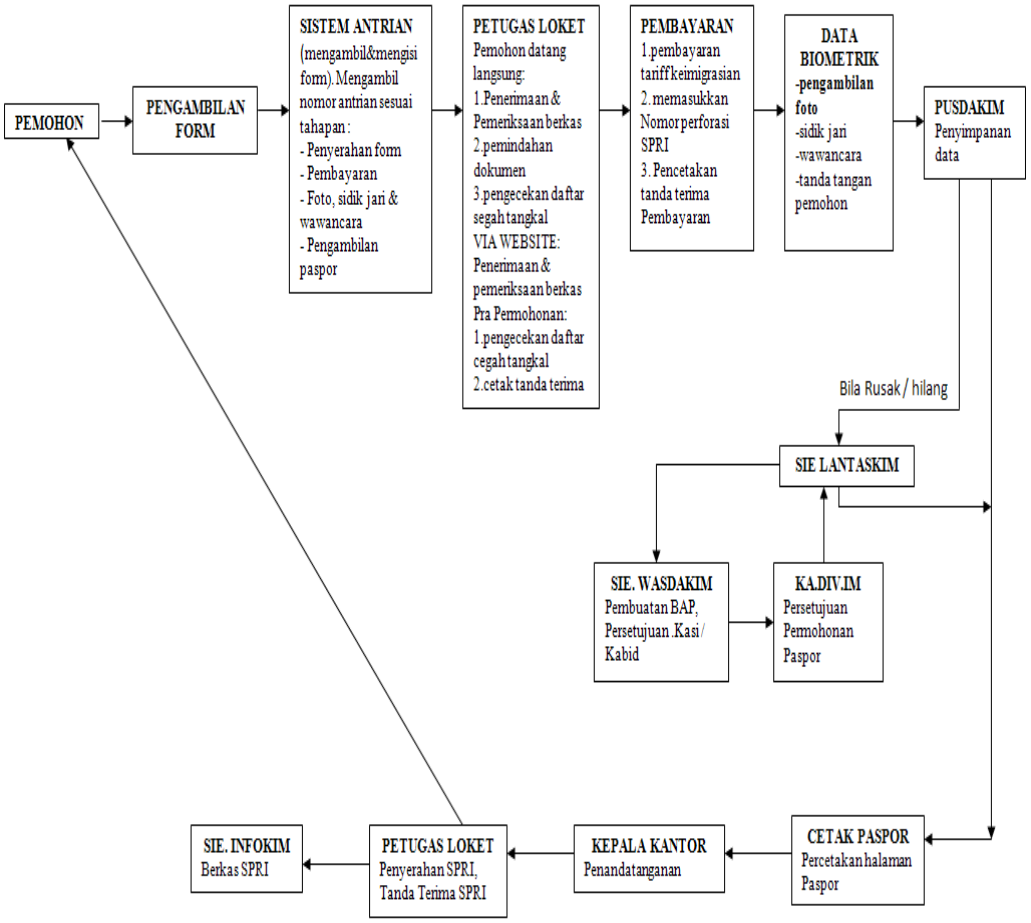
Semua data permohonan dan formulir permohonan selesai maka berkas disimpan di PUSDAKIM dan data yang telah disimpan akan dilanjutkan ke cetak paspor tapi apabila ada paspor rusak akan ditanda tangani oleh petugas Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM) dan dilanjutkan ke Seksi Pengawasan Penindak Keimigrasian (WASDAKIM) untuk pembuatan BAP (Berita Acara Pemeriksaan dan Persetujuan) oleh kepala seksi atau bidang, setelah pembuatan BAP dan disetujui oleh Kepala Seksi atau Kepala Bidang maka akan diserahkan kepada Kepala Divisi Keimigrasiaan untuk persetujuan permohonan. Setelah permohonan disetujui oleh Kepala Divisi Keimigrasian lalu diserahkan ke Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM) untuk diserahkan ke bagian cetak paspor.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Bagian cetak paspor menyangkut cetakan halaman paspor dan uji kualitas paspor yang sudah jadi akan diserahkan kepada kepala kepala kantor untuk penandatangan SPRI. Setelah paspor ditanda tangani oleh kepala kantor maka pemohon kembali lagi kepetugas loket untuk penyerahan SPRI dan tanda terima SPRI setelah semua prosedur telah dilaksanakan maka paspor akan diserahkan ke Seksi Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) untuk berkas SPRI. Prosedur pelayanan pembuatan paspor dapat digambarkan seperti berikut :

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

Gambar 4.1
Posedur Pembuatan Paspor RI



Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Tahun 2010.

Gambar di atas merupakan prosedur pembuatan paspor yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com