BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi di Indonesia

Kekayaan sumber daya alam, khususnya sebagai penghasil komoditas perkebunan yang diperdagangkan di pasar dunia, menjadikan wilayah Indonesia yang sebagian besar dikuasai oleh Hindia Belanda menarik berbagai negara asing untuk turut serta mengembangkan bisnis perdagangan komoditas perkebunan. Untuk mengatur arus kedatangan warga asing ke wilayah Hindia Belanda, pemerintah kolonial pada tahun 1913 membentuk kantor Sekretaris Komisi Imigrasi dan karena tugas dan fungsinya terus berkembang, pada tahun 1921 kantor sekretaris komisi imigrasi diubah menjadi *immigratie dients* (dinas imigrasi).

Dinas imigrasi pada masa pemerintahan penjajahan Hindia Belanda ini berada di bawah Direktur Yustisi, yang dalam susunan organisasinya terlihat pembentukan *afdeling-afdelin*g seperti *afdeling* visa dan *afdeling* (bagian) lain-lain yang diperlukan. *Corps ambtenaar immigratie* diperluas. Tenaga-tenaga berpengalaman serta berpendidikan tinggi dipekerjakan di pusat. Tidak sedikit di antaranya adalah tenaga-tenaga kiriman dari negeri Belanda *(uitgezonden krachten)*. Semua posisi kunci jawatan imigrasi berada di tangan para pejabat Belanda.

Kebijakan keimigrasian yang ditetapkan oleh pemerintah Hindia Belanda adalah politik pintu terbuka *(opendeur politiek)*. Melalui kebijakan ini, pemerintah Hindia Belanda membuka seluas-luasnya bagi orang asing untuk masuk, tinggal, dan menjadi warga Hindia Belanda. Maksud utama dari diterapkannya kebijakan imigrasi "pintu terbuka" adalah memperoleh sekutu dan investor dari berbagai negara dalam rangka mengembangkan ekspor komoditas perkebunan di wilayah Hindia Belanda. Selain itu, keberadaan warga asing juga dapat dimanfaatkan untuk bersama-sama mengeksploitasi dan menekan penduduk pribumi.

Walaupun terus berkembang (penambahan kantor dinas imigrasi di berbagai daerah), namun struktur organisasi dinas imigrasi pemerintah Hindia Belanda relatif sederhana. Hal ini diduga berkaitan dengan masih relatif sedikitnya lalu lintas kedatangan dan keberangkatan dari dan/atau keluar negeri pada saat itu. Bidang keimigrasian yang ditangani semasa pemerintahan Hindia Belanda hanya 3 (tiga), yaitu: (a) bidang perizinan masuk dan tinggal orang; (b) bidang kependudukan orang asing; dan (c) bidang kewarganegaraan. Untuk mengatur ketiga bidang tersebut, peraturan pemerintah yang digunakan adalah *Toelatings Besluit* (1916); *Toelatings Ordonnantie* (1917); dan *Paspor Regelings* (1918).

4.1.1.2 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya (Kanim Tasikmalaya) dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Dan HAM RI No. M.05.PR.07.04 Tahun 2002 Tanggal 25 September 2002, diresmikan dan mulai

beroperasi pada tanggal 29 Mei 2003 oleh Menteri Kehakiman Dan HAM RI yang diwakili oleh Direktur Jenderal Imigrasi, sebagai upaya mendekatkan pelayanan Keimigrasian kepada masyarakat yang berada di Wilayah Priangan Timur yang terdiri dari **Kabupaten Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis, Kota Banjar dan Kabupaten Garut** yang meliputi 108 (seratus delapan) wilayah kecamatan dan 225 km sepanjang pantai Selatan pulau Jawa berhadapan dengan Samudera Indonesia.

Gambar 4.1
Kantor Imigrasi Tasikmalaya (Gedung Lama) di Ciawi Kabupaten Tasikmalaya



Sumber: Data Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2017

Gedung Kanim Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Kusnadi Belanegara No. 37 Ciawi - Tasikmalaya adalah bekas Kantor Kawedanaan Ciawi, milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya dengan status pinjam pakai selama 10 (sepuluh) Tahun sesuai dengan **Perjanjian Kerja Sama** antara **Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya** dengan Kantor **Wilayah Departemen Hukum Dan**

HAM Jawa Barat berdasarkan surat Bupati Tasikmalaya nomor : 020/perj.19.UM/2002 dan surat Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum Dan HAM Jawa Barat Nomor : W8.UM.06.01.4341 tanggal 31 Desember 2002 bahwa tanah dan bangunan yang diserahkan pada Kantor Imigrasi dengan Hak Pinjam Pakai selama 10 tahun terhitung mulai tanggal 02 Januari 2003 sampai dengan tanggal 31 Desember 2013.

Sejak berdirinya Kantor Imigrasi Tasikmalaya di Tahun 2003 tersebut telah direncanakan dan diperjuangkan agar Kantor Imigrasi Tasikmalaya segera memiliki lahan dan bangunan Gedung sendiri. Pada Tahun 2007 dengan segala upaya, Kanim Tasikmalaya berhasil mendapatkan sebidang tanah seluas 3.670 m2 di Jalan Letnan Harun - Kota Tasikmalaya. Secara bertahap pelaksanaan pembangunan Gedung utama telah dimulai sejak Tahun 2008, dan Insya Allah pada Bulan November 2012 bisa diselesaikan.

Gambar 4.2
Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya (Gedung Baru) Kota Tasikmalaya



Sumber: Data Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2017

4.1.1.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Visi dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya adalah "Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum". Sedangkan Misi dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya yaitu "Melindungi Hak Asasi Manusia". Moto dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya adalah "Melayani Dengan Tulus". Sedangkan Janji Layanan dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya yaitu :

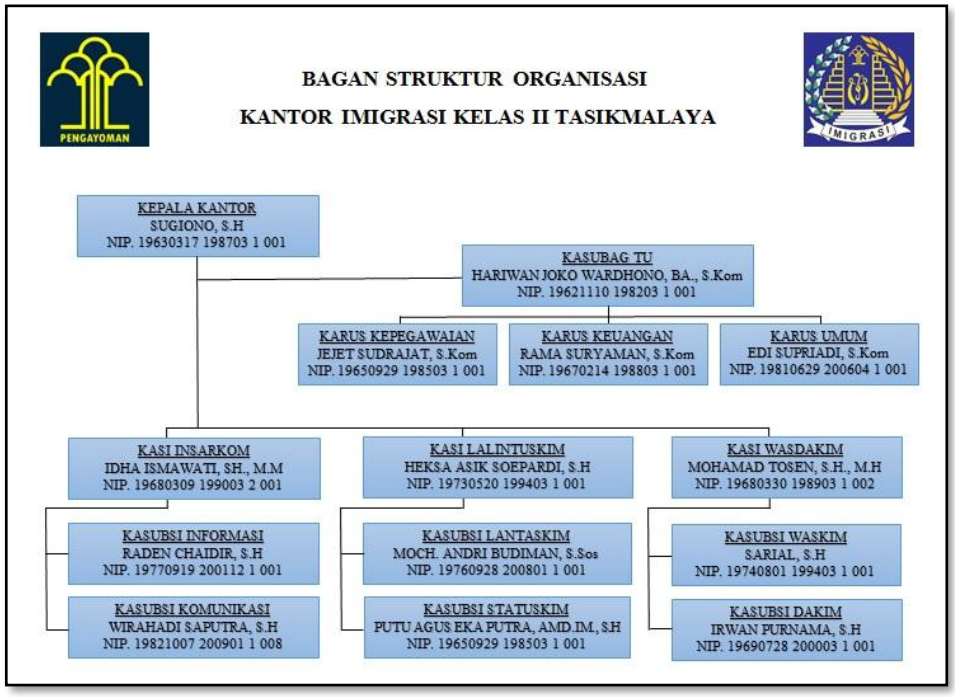
1. Kepastian persyaratan.
2. Kepastian biaya.
3. Kepastian waktu pelayanan.

Visi, Misi, Moto dan Janji Layanan dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya di atas adalah sebagai acuan bagi seluruh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam menjalankan pelayanan pembuatan paspor untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

4.1.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor: M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tanggal 15 April 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi dalam Pasal 2 disebutkan bahwa Kantor Imigrasi Mempunyai Tugas Melaksanakan Sebagian Tugas Pokok dan Fungsi Departemen Kehakiman di Bidang Keimigrasian di Wilayah yang bersangkutan.

Gambar 4.3
Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya



Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2017

Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya terdiri dari :

1. Kepala Kantor Imigrasi
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
    a. Kepala Urusan Kepegawaian
    b. Kepala Urusan Keuangan
    c. Kepala Urusan Umum
3. Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
    a. Kepala Sub Seksi Informasi
    b. Kepala Sub Seksi Komunikasi
4. Kepala Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian
    a. Kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
    b. Kepala Sub Seksi Status Keimigrasian

5. Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
    a. Kepala Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian
    b. Kepala Sub Seksi Penindakan Keimigrasian

4.1.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

A. Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di Bidang Keimigrasian di Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

B. Sub Bagian Tata Usaha

Mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga Kantor Imigrasi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

1. Melakukan Urusan Kepegawaian

Urusan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian di lingkungan kantor imigrasi sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan perundang undangan yang berlaku.

2. Melakukan Urusan Keuangan

Urusan Keuangan mempunyai tugas melakukan urusan keuangan Kantor Imigrasi berdasarkan peraturan perundangundangan yang beriaku

3. Melakukan Urusan Umum

Urusan Umum mempunyai tugas melakukan urusan surat-menyurat, perlengkapan dan rumah tangga kantor imigrasi.

C. Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan sarana komunikasi keimigrasian di lingkungan Kantor Imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi informasi dan sarana komunikasi keimigrasian mempunyai fungsi :

1. Sub Seksi Informasi Keimigrasian mempunyai tugas :

   Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi mengenai warga Negara Indonesia dan Orang Asing dalam rangka kerjasana tukar menukar informasi untuk pengamanan teknis operasional keimigrasian.

2. Sub Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas :

   Melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumen keimigrasian serta melakukan penggunaan dan pemanfaatan sarana komunikasi.

D. Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan kegiatan keimigrasian di bidang lalu lintas dan status keimigrasian di lingkungan Kantor Imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian terdiri dari :

1. Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mempunyai tugas :

   Melakukan urusan perizinan di bidang lintas batas trans nasional melalui wilayah perbatasan, memberi dokumen perjalanan, izin berangkat, izin kembali dan izin masuk/keluar dalam rangka pengaturan keluar masuknya

orang melalui pelabuhan pendaratan serta memberikan fasilitas keimigrasian.

2. Sub Seksi Status Keimigrasian mempunyai tugas:

Melakukan persiapan pelaksanaan penyaringan, penelitian permohonan alih status dan izin tinggal keimigrasian, penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan orang asing untuk kelengkapan permohonan kewarganegaraan serta melakukan evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaannya.

E. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing di lingkungan Kantor Imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian terdiri dari :

1. Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian mempunyai tugas :

Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing.

2. Sub Seksi Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas :

Melakukan penyelidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan, penampungan sementara dan perawatan orang asing yang belum dapat dipulangkan, pemulangan dan pengusiran terhadap pelanggaran keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.1.6 Sumber Daya Manusia Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Untuk mengetahui keadaan sumber daya aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	Laki-Laki	30
2.	Perempuan	4
JUMLAH		**34**

Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2017

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui jumlah sumber daya aparatur pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, dilihat dari jenis kelamin laki-laki 31 orang dan perempuan 4 orang. Hal ini sangat berpengaruh pada pengelolaan pekerjaan yang lebih bersifat membutuhkan daya fisik yang cukup kuat, sehingga pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya ini pada umumnya lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki.

Selanjutnya yaitu keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya berdasarkan Pangkat atau Golongan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

NO	PANGKAT/ GOLONGAN	A	B	C	D	JUMLAH
1	IV	1	-	-	-	1
2	III	4	10	7	7	28
3	II	-	2	1	2	5
4	I	-	-	-	-	-
JUMLAH						**34**

Sumber : Urusan Kepagawaian Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2017

Sebagaimana diketahui bahwa latar belakang dan tingkat pendidikan seseorang sangat berpengaruh terhadap pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Persebaran jumlah SDM manusia di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	S2	3
2	S1	22
3	D3	1
4	SLTA	8
JUMLAH		**34**

Sumber : Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2017

Dilihat dari tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya cukup berpotensi untuk memiliki pengetahuan dan sikap profesional

yang tinggi untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat, serta penigkatan pengetahuan dan keahlian untuk mengisi formasi jabatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sebagai mana yang dilihat dari tabel 3.3 di atas, jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan sarjana (S1) yang paling banyak 22 orang, tingkat pendidikan sarjana (S2) dengan jumlah 3 orang, tingkat pendidikan Diploma Tiga berjumlah 1 orang dan yang terakhir SLTA sebanyak 8 orang.

4.1.2 Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor berisi biodata pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tempat dan tanggal kelahiran, kewarganegaraan, kantor yang mengeluarkan serta masa berlaku.

4.1.2.1 Syarat Permohonan Paspor

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, syarat permohonan paspor diantaranya :

1. Asli kartu tanda penduduk (KTP) dan fotocopy 1 lembar
2. Asli kartu keluarga (KK) dan fotocopy 1 lembar
3. Asli akte lahir / ijazah / akte nikah / surat baptis dan fotocopy 1 lembar
4. Surat ganti nama, SKBRI untuk WNI keturunan jika diperlukan

5. Paspor lama dan fotocopy 1 lembar (bagi pergantian paspor)
6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian bagi paspor hilang / rusak

Bagi anak - anak dibawah umur atau belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) :

1. Asli kartu tanda penduduk (KTP) orang tua (Ayah dan Ibu) dan fotocopy 1 lembar
2. Asli kartu keluarga (KK) orang tua dan fotocopy 1 lembar
3. Asli akte lahir anak dan fotocopy 1 lembar
4. Asli akte nikah / buku nikah orang tua dan fotocopy 1 lembar
5. Surat pernyataan dan jaminan orang tua
6. Asli paspor orang tua dan fotocopy 1 lembar

4.1.2.2 Prosedur Permohonan Paspor

Berdasarkan Peratauran Menteri Hukum dan Hak Asaso Manusia Republik Indonesia No 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, prosedur permohonan yang digunakan sebagai berikut :

Gambar 4.4
Prosedur Permohonan Paspor



Sumber : Data Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2017

Penjelasan mengenai prosedur permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya yaitu

1. Pemohon mengambil formulir yang disediakan di meja pelayanan atau di tempat ruang fotocopy Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.
2. Pemohon mengisi formulir yang dijelaskan oleh petugas sesuai dengan data asli pemohon yang baik dan benar.
3. Pemohon menuju meja pengajuan berkas. Petugas akan memverifikasi data pemohon berupa KTP, Kartu Kelauarga, Ijazah/ Akta Lahir, Surat Nikah dan mendapatkan nomor antrian.
4. Setelah pemanggilan nomor antrian, pemohon menuju meja wawancara untuk diwawancarai petugas untuk memastikan kelengkapan berkas dan keterangan lainnya yang dibutuhkan. Selanjutnya pengambilan foto dan sidik jari.
5. Selanjutnya pemohon akan diberikan slip setoran untuk melakukan pembayaran ke bank yang dituju bias dilakukan secara tunai, debit atau transfer via ATM.
6. Selanjutnya pemohon dapat kembali ke Kantor Imigrasi setelah tiga hari kerja,untuk mengambil paspor yang telah selesai diproses.
7. Setelah tiga hari kerja, pemohon memberikan bukti pembayaran kepada petugas, setelah pemberian paspor oleh petugas, pemohon wajib fotocopy paspor tersebut dan diberikan kembali hasil fotocopynya kepada petugas.

4.2 Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Pelayanan adalah suatu interaksi langsung yang dilakukan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam suatu proses pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat karena kualitas layanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasaan masyarakat saat mendapatkan suatu pelayanan.

Layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, digunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml ,yaitu mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml, yaitu :

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Resvonsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membentu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, penulis akan paparkan dimensi yang menentukan pelayanan berkualitas diantaranya :

4.2.1 *Tangibles* Pada Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Tangible, atau bukti fisik dalam bahasa Indonesia, merupakan salah satu faktor penting dari beberapa faktor yang memiliki pengaruh dalam mewujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan wujud konkrit sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang dapat terlihat dan digunakan oleh aparatur itu sendiri juga masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor.

Bukti fisik tersebut meliputi fasilitas fisik, peralatan, serta sarana komunikasi. fasilitas fisik dalam penelitian ini yang pertama fasilitas dapat dilihat dari adanya tempat pemberian pelayanan seperti Gedung (Kantor) tempat pelayaan pembuatan paspor, ruang pelayanan, lahan parkir kendaraan serta

fasilitas lainnya yang tersedia bagi masyarakat yang akan melakukan permohonan pembuatan paspor.

Untuk melihat sejauh mana *tangibles* atau bukti fisik yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *tangible* yang meliputi fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi pada subab dibawah ini:

4.2.1.1 Fasilitas Fisik Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Fasilitas fisik merupakan bentuk kemampuan yang terlihat langsung yang diberikan dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam fasilitas fisik dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemeberian pelayaan kepada masyarakat menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak bersifat individual. Fasilitas fisik mutlak diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai, ciri-ciri dari fasilitas fisik bermacam-macam seperti gedung, ruangan serta sarana dan prasarana lainnya yang mendukung proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini fasilitas fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini bukti langsung pelayanan menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sarana merupakan penunjang utama dalam peningkatan pelayanan karena dalam suatu sarana dapat terlihat jelas keberhasilan sebuah program ataupun pencapaian itu sendiri.

Menurut peneliti berdasarkan observasi menilai bahwa fasilitas fisik sebagai penunjang kegiatan pelayanan dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dapat dikatakan baik. Kondisi sarana dan prasara ruang pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dilengkapi dengan fasilitas yang diharapkan membuat para pemohon merasa nyaman ketika sedang melakukan proses pembuatan paspor.

Ruang tunggu yang dilengkapi dengan tempat duduk dan *Air Conditioner* (AC) dan sarana informasi menjadi beberapa fasilitas yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya kepada masyarakat agar masyarakat selaku pemohon merasa nyaman ketika sedang melakukan antrian untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang peneliti dijadikan informan, mengenai fasilitas fisik penunjang pelayanan mengatakan:

> “Saya rasa fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sudah baik. Disediakannya tempat duduk yang rapih, ruangan bersih dan ada AC bikin ruang tunggu terasa nyaman. Sebenernya ada harapan sih kalau ruang tunggu diperbesar lagi. Supaya menambah

> kenyaman kami saat menunggu, karena ada kalanya ruang tunggu tuh penuh. Tapi secara keseluruhan gak ada masalah.” (29/01/2018).

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa ruangan tempat proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sudah baik dan masyarakat selaku pemohon merasa nyaman pada saat melakukan pembuatan paspor. Berikut hasil wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, mengenai fasilitas fisik mengatakan:

> “Kita sudah memberikan ruang pelayanan sebaik mungkin. Kenyamanan ruang tunggu kami jaga. Ruang untuk ibu menyusui kami sediakan, kursi roda juga tersedia namun masyarakat belum mempergunakannya. Harapan saya masyarakat bisa menikmati dan memanfaatkan fasilitas yang kami sediakan.” (29/01/2018).

Untuk melihat kondisi ruang tunggu pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.5
Ruang Tunggu Pelayanan Pembuatan Paspor



Sumber: Dokumen Pribadi Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar diatas kondisi ruang tunggu pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya terlihat rapih dan tertata serta dilengkapi dengan

fasilitas pendukung membuat masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor merasa nyaman.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat dijelaskan bahwa fasilitas fisik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya diakui bahwa sarana dan prasarana seperti ruang tunggu pelayanan sudah baik meskipun masih ada harapan lebih dari masyarakat kepada Kantor Imigrasi untuk memperluas ruang tunggu bagi masyarakat saat melakukan pelayanan keimigrasian.

Fasilitas fisik lainnya yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya yaitu berupa lahan parkir. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan menilai bahwa kondisi lahan parkir sebagai fasilitas penunjang pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Luas lahan parkir yang dapat menampung kurang lebih sekitar 33 unit kendaraan roda empat dan 40 unit kendaraan roda dua serta selain itu adanya petugas parkir juga membuat kondisi lahan parkir menjadi lebih aman dan tertib.

Hasil wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya mengenai failitas fisik berupa lahan parkir mengatakan:

> “Kalau untuk kondisi lahan parkir saya rasa sudah cukup memadai, memang tidak ada garis parkir, tapi ada petugas parkir yang menertibkan mobil untuk parkir. Lebih baik apabila lahan parkir ini diperluas. Tapi kan tidak ada lahan lagi untuk memperluas lahan parkir disini. Untuk saat ini luas lahan parkir saya rasa sudah cukup.” (29/01/2018).

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kondisi dan luas lahan parkir untuk saat ini dirasa sudah cukup memadai. Namun hal lain yang dirasakan oleh masyarakat terkait kondisi lahan parkir bahwasanya kondisi lahan parkir

tidak tertata rapih menyebabkan masyarakat merasa kebingungan untuk memarkirkan kendaraanya terutama kendaraan roda empat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai failitas fisik berupa lahan parkir mengatakan:

> "Menurut saya kondisi lahan parkir disini baik-baik saja, terbukti tidak ada yang parkir di pinggir jalan yang menyebabkan kemacetan. Tapi ya mungkin perlu sedikit ditertibkan lagi supaya mobil-mobil yang parkir terlihat rapih." (29/01/2018).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mengenai fasilitas fisik berupa lahan parkir yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dapat dikatakan cukup baik meskipun masih ada harapan dari aparatur untuk memperluas lahan parkir dan penertiban harus selalu diperhatikan agar kendaraan menjadi lebih tertib.

Kemudian fasilitas penunjang pelayanan lainnya yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya yaitu berupa mushola dan toilet. Mushola yang diberi nama SOEBANDI AL-AZMI memiliki luas sekitar 60x60m². Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa kondisi mushola dapat dikatakan sudah baik, karena ruangannya yang bersih dan dilengkapi pula dengan pengeras suara, kotak amal, karpet sejadah serta adanya kipas angin memberikan rasa nyaman ketika sedang beribadah. Namun kondisi toilet yang disediakan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya untuk masyarakat dapat dikatakan kurang baik. Kurangnya perawatan toilet sehingga kondisi toilet tidak bersih.

Adanya ruang fotocopy dan kantin yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dan sebagai fasilitas pendukung adanya *booth* kantorpos guna untuk melayani masyarakat dalam hal pembayaran paspor dan mengantar

paspor ke alamat. Hal ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pembuatan paspor. Hal tersebut terlihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 4.6
***Booth* Kantorpos di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya**



Sumber: Dokumen Pribadi Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar diatas adanya *booth* Kantorpos di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya guna untuk memudahkan masyarakat selain melakukan pembayaran di Bank juga dapat dilakukan di Kantorpos. Kerjasama layanan Kantorpos dan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya ini sebagai bentuk kontribusi nyata dalam percepatan pelayanan paspor. Masyarakat selaku pemohon bisa mendapatkan layanan antar paspor sampai di rumah dengan tambahan biaya pengantaran. Hal ini merupakan terobosan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan lebih maksimal.

Berdasarkan uraian di atas maka menurut peneliti, secara keseluruhan fasilitas fisik yaitu sarana dan prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya khusunya melalui pelayanan pembuatan paspor sudah memberikan atau menyediakan fasilitas fisik dengan baik. Seperti ruang pelayanan, lahan

parkir, mushola, toilet, ruang fotocopy dan kantorpos. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya khusunya melalui pelayanan pembuatan paspor sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan pembuatan paspor tentunya harus menyiapkan fasilitas, sarana maupun prasarana yang lebih baik lagi kedepannya sehingga masyarakat merasa nyaman saat berada di kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya khusunya melalui pelayanan pembuatan paspor.

Secara keseluruhan bahwa fasilitas fisik sebagai penunjang kegiatan pelayanan dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dapat dikatakan baik

4.2.1.2 Peralatan Yang Menunjang Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

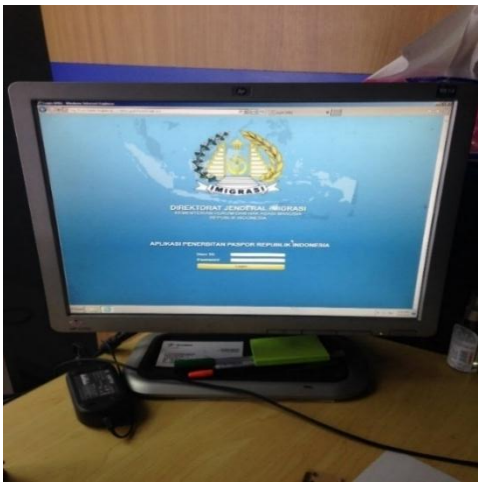
Peralatan merupakan infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi alat-alat pendukung penunjang keberhasilan, dalam hal melaksanakan pelayanan pembuatan paspor dibutuhkan peralatan yang lengkap agar proses pelayanan yang diberikan menjadi baik serta lancar, dengan adanya peralatan pendukung dalam kondisi yang baik maka akan menciptakan kemudahan dan kecepatan pelayanan bagi aparatur yang berperan dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan pembuatan paspor, sehingga hal ini akan meningkatkan citra atau reputasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya. Adanya peralatan yang harus diperhatikan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, salah satunya

yaitu kelengkapan peralatan, karena menyangkut lingkup pelayanan dan sarana pendukung pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya terletak pada alat yang dipakai dan aparatur yang menggunakannya dalam melakasanakan pelayanan pembuatan paspor, guna memberikan pelayanan yang maksimal serta cepat dalam pelayanannya pasti ditunjang dengan peralatan yang memadai serta mempuni dalam proses pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat dalam pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dalam pelayanan yang maksimal, oleh karena itu dari hasil observasi lapangan yang langsung mengetahui keadan yang terjadi dan kondisi peralatan yang dibutuhkan memberikan hasil yang baik, komputer, printer, scanner, camera yang digunakan oleh aparatur dalam pelayanan memang sudah mempuni dan terlengkapi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Alat yang digunakan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya menunjang pelayanan berupa aplikasi SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia). Aplikasi SPRI dibuat dan dirancang khusus oleh Direktoran Jendral Imigrasi untuk proses keimigrasian diantaranya pelayan pembuatan paspor. Aplikasi tersebut memberikan kemudahan bagi aparatur dalam proses pelayanan pembuatan paspor. Berikut merupakan tampilan awal aplikasi SPRI pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.7
Aplikasi SPRI



Sumber: Dokumen Pribadi Penelitian, 2018

Aplikasi SPRI adalah alat yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam menunjang pelayanan. Adanya kendala yang sering dialami mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat. Kendala tersebut terjadi karena adanya gangguan pada *server* pusat dan gangguan pada *computer* sering terjadinya *error* pada sistem oprasi sehingga menyebabkan pemberhentian pelayanan. Kondisi computer dengan processor intel core i3, ram 2gb dan hardisk 500gb dirasa cukup stabil untuk menjalankan aplikasi SPRI. Namun dengan spesifikasi tersebut masih adanya gangguan pada computer tersebut. Berikut hasil wawancara dengan aparatur yang peneliti dijadikan informan :

> "Alat yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam pelayanan pembuatan paspor berupa aplikasi SPRI, terkendala pada server direktorat pusat yang bermasalah dan komputer *heng* komputer lama perlu peremajaan kembali. Untuk mengatasi gangguan pada komputer kita bisa mengatasinya seperti printer rusak kita bisa atasi, sistem oprasi komputer *error* kita bisa atasi, tetapi apabila gangguannya pada server pusat, kita hanya bisa menunggu server itu kembali normal." (29/01/2018)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat dijelaskan bahwa peralatan dalam penunjang pelayanan pada aplikasi SPRI pihak aparatur mengakui aplikasi yang digunakan pasti ada hambatan. Tidak berjalannya server dalam proses pelayanan, kemudian kondisi komputer yang bermasalah terjadi pada *software* maupun *hardware* komputer yang menyebabkan komputer *heng* yang menghambat proses pelayanan, kemudian suatu pelayanan yang baik bilamana terjadi masalah-masalah mengenai server yang tidak berjalan harusnya cepat diperbaiki agar tidak menggangu proses pelayanan, namun kemampuan aparatur hanya bisa menjalankan komputer aplikasi SPRI atau kemampuan aparatur terbatas mengenai perbaikan yang bermalasah.

Peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat merupakan faktor penting dalam proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui peralatan yang digunakan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut. Perwujudan kepuasan pengguna pelayanan dapat diidentifikasi melalui bukti langsung atau bukti nyata, yang salah satu indikator dari Bukti langsung atau bukti nyata adalah peralatan yaitu kebutuhan aparatur dalam membantu melancarkan atau juga dapat mempermudah melaksanakan suatu tugasnya dalam pelayanan pembuatan paspor. Jika semua kebutuhan peralatan yang diperlukan dapat terpenuhi maka dapat mendorong aparatur menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kualitas pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka menurut peneliti peralatan atau perlengkapan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya kurang baik.

Terlihat dengan adanya permasalahan yang timbul yaitu server pusat yang bermasalah, adanya gangguan pada *software* atau *hardware* komputer, kemudian kemamapuan aparatur terbatas dalam perbaikan bilamana terjadi server dan komputer yang *error* maka harus adanya perbaikan dan pelatihan kemampuan aparatur sehingga dapat mempercepat proses pelayanan yang tepat, cepat dan maksimal dalam prosesnya. Peralatan menjadi faktor penting sebagai alat pendukung dalam keberhasilan dengan maksimalnya peralatan dapat menunjang kinerja aparatur yang baik juga dan sesuai dengan hal yang diinginkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

4.2.1.3 Sarana Komunikasi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Sarana komunikasi merupakan faktor utama dan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya kepada masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan. Lewat komunikasi semua informasi tentang pengurusan pembuatan paspor sehingga menghubungkan antara instansi pemerintahan dengan lingkungan masyarakat. Agar komunikasi tepat sasaran komunikasi tidak lepas dengan sarana atau media komunikasi yaitu berupa alat untuk menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat sehingga dapat dipahami.

Proses pelayanan publik berjalan baik apabila komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dilakukan dengan penuh tanggung jawab salah satunya dengan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya. Terwujudnya pelayanan

yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui Pelayanan pembuatan paspor yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik yang profesional dibidangnya.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang dicapai. Penyampaian informasi tentang pelayanan pembuatanan paspor, dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui petugas pelayanan yang telah disediakan. Penyampaian informasi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dilakukan dengan menggunakan *website* yang didalamnya terdapat informasi berupa profil kantor, berita seputar imigrasi, informasi mengenai paspor dan lain-lainnya. Penyampaian informasi tersebut dapat diakses melalui alamat *website* imigrasitasikmalaya.com.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya mengenai sarana komunikasi mengatakan:

> "Mulai tahun 2018 ini kita kelola website dengan baik, kita akan berusaha untuk selalu *up to date*, mungkin kemarin kita hanya memperbarui berita-berita saja. Untuk kedepannya kita akan perbaiki *website* kita. Kemudian kami juga menyediakan informasi melalui *banner*, serta di ruang tunggu juga ada bagian informasi yang memberikan informasi secara menyeluruh kapada masyarakat." (22/01/2018)

Menurut pemaparan diatas sarana komunikasi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat diantaranya berbentuk *website*. Kondisi *website* yang tidak *up to date*

menyebabkan pemanfaatan *website* sebagai media informasi bagi masyarakat tidak maksimal. Oleh karena itu *website* yang ada harus dikelola dengan baik karena di era modern ini segala kegiatan masyarakat tidak lepas dengan media elektronik dan media sosial. Kemudian pihak aparatur juga memasanag informasi melalaui poster atau *banner* yang ada di area Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sehingga masyarakat bisa lebih mengetahuai bagaiamana proses pelayanan yang cepat dan tepat di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam rangka memenuhi proeses pelayanan yang dinginkan oleh masyarakat.

Menurut observasi yang peneliti lakukan kondisi *website* Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya *tidak up to date.* Hal ini dapat dilihat dari adanya menu "paspor online" yang tidak dapat diakses seperti terlihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.8
Tampilan Website Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya



Sumber: www.imigrasitasikmalaya.com, 22-12-2017

Berdasarkan observasi terkait kondisi *website* Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya mudah diakses dan mudah dipahami serta sudah memberikan informasi yang lengkap seperti adanya menu Profil, Layanan Publik, Produk Hukum, Info Publik serta Berita. Berdasarkan berita dari *website* Direktorat Jendral Imigrasi mengenai paspor online bahwa saat ini pelayanan paspor online tidak dapat diakses dan dihapus untuk sementara waktu dari website imigrasi sampai dengan waktu dapat dipergunakan kembali. Namun masih adanya menu layanan Paspor Online di *website* Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Menurut pemaparan diatas sarana komunikasi yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya era modern ini segala kegiatan masyarakat tidak lepas dengan media elektronik dan media sosial jadi pihak aparatur kebanyakan memberikan informasi yang lengkap di *website* serta bagian informasi yang berada di dalam kantor, kemudian pihak aparatur juga memasanag informasi melalaui *banner* yang ada di ruang tunggu pelayanan maupun di lingkungan Kantor Imigrasi agar masyarakat lebih mengetahuai bagaiamana proses pelayanan yang cepat dan tepat di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam rangka memenuhi proeses pelayanan yang dinginkan oleh masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas, menurut peneliti sarana komunikasi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dikatakan cukup baik. Terlihat dari media komunikasi yang digunakan bermacam-macam seperti media online yang berupa *website* dan media cetak seperti *banner* yang menjangkau informasi untuk masyarakat. Perlu adanya pengelolaan *website* agar pemanfaatan *website* sebagai media informasi selalu *up to date*.

4.2.2 *Reliability* Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor

Reability atau dalam bahasa Indonesia yang berarti kehandalan, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Ketepatan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

Kehandalalan merupakan jaminan atas kesanggupan atau kemampuan aparatur dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yaitu kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang dapat menyenangkan perasaan masyarakat. Kehandalan menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan agar kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa layanan tetap terjaga. Bila jasa yang diberikan berjalan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan berorientasi pada pelaksanaan pelayanan yang baik maka faktor kehandalan akan tumbuh dengan sendirinya.

Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalaui pelayanan pembuatan paspor dalam mengupayakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan

cepat dan mudah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang akan membuat paspor. Standar operasional pembuatan paspor merupakan salah satu acuan dari setiap aparatur untuk menciptakan sebuah pelayanan yang tidak mengecewakan masyarakat. Proses evaluasi dimaksudkan untuk memperbaiki setiap kekurangan hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan itu sendiri. Kesigapan dari aparatur untuk melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan merupakan sebuah usaha untuk menciptakan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan akan berkualitas jika dari aparaturnya sigap dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang akurat diberikan oleh aparatur aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui proses pelayanan pembuatan paspor. Pelayanan akurat dapat tecipta jika aparatur dengan memberi pelayanan tepat dan tanpa kekeliruan dengan cara melayani masyarakat yang melakukan pembuatan paspor.

Pelayanan memuaskan merupakan sebuah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya untuk menjaga kenyamanan masyarakat, dalam melayani masyarakat yang akan membuat paspor dengan memberikan layanan yang cepat dan mudah Masyarakat tentu saja dalam mengurus segala sesuatunya tidak ingin menunggu lama sehingga jika semuanya dapat di lakukan dengan cepat dan mudah tentunya menghindari dari praktik pencaloan.

Pelayanan yang terpercaya merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan sehingga masyarakat percaya akan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan atau ketepatan sehingga pelayanan yang diberikan

dapat dipercaya oleh masyarakat. Pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat demi menjaga kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan. pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya mengenai pelayanan pembuatan paspor seperti sikap jujur atau kepropesionalan kerja aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan paspor.

Pelayanan yang akurat merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan. ketepatan pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, serta ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor yang diinginkan masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan, Serta pelayanan tanpa ada kekeliruan, tergantung dari kemampuan aparatur menggunakan peralatan yang digunakan dalam pembuatan paspor sehingga hasilnya akurat tidak ada kesalahan.

Untuk melihat sejauh mana *reliability* atau kehandalan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *reliability* yang meliputi kesigapan dan keakuratan pelayanan pembuatan paspor pada subab dibawah ini:

4.2.2.1 Kesigapan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Kesigapan aparatur dalam pelaksanaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya setiap aparatur memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Setiap pendaftaran dalam pelayanan pembuatan paspor

menjalankan tugas dan bagiannya. Hal bertujuan dimaksudkan agar apa yang di lakukan sesuai dengan jalur birokrasi yang telah di tetapkan.

Setiap aparatur diwajibkan mengerti dan memahami terhadap tugas dan fungsinya masing-masing aparatur. Apabila terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor dapat mengatasinya dengan baik dan benar. Mengevaluasi apa yang menjadi kekurangan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor diharapkan dapat di imbangi dengan perbaikan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor. Dengan perbaikan tersebut selain untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan diharapkan kedepannya tidak terjadi lagi kesalahan yang sama.

Berikut hasil wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya:

> "Kita selalu sigap dalam melayani masyarakat. Kita selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat agar pelayanan yang kita berikan maksimal. Aparatur disini juga bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing." (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti maupun masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang baik harus mengutamakan kesigapan aparatur karena yang menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan harus memenuhi tugas, fungsinya serta kewenangannya karena dalam pelayanan yang baik kepada masyarakat aparatur harus mematuhi aturan dan profesionalisme dalam bekerja karena semua itu penting untuk mengahsilkan kualitas pelayanan yang baik serta mengedepanakan aspek-aspek yang ada didalam aturan yang diterapakan atau

dijalankan oleh pihak aparatur dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Berikut hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kesigapan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya: *"*Kesigapan aparatur disini saya rasa cukup ya karena mereka menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan tanggung jawabnya. Anggapan saya pihak aparatur sudah menjalankan itu." (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti maupun masyarakat berpendapat bahawa pelayanan yang diberikan oleh pihak aparatur, masyarakat menganggap bahwa untuk kesigapan aparatur yang dirasa cukup oleh masyarakat karena pihak aparatur sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam melakukan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Berdasarkan observasi mengenai kesigapan aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bahkan aparatur Kantor Imigrasi melakukan tugas rangkap. Apabila tugas pokoknya sudah selesai aparatur tersebut membantu aparatur lain terutama pada pelayanan pembuatan paspor. Hal ini agar proses pelayanan pembuatan paspor bisa lebih cepat dan akurat.

Berdasarkan uraian diatas mengenai kesigapan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dikatakan sudah baik. Terlihat dari aparatur selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

4.2.2.2 Keakuratan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Pelayanan yang akurat merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal. Dalam hal ini yaitu ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dimana dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktu tunggu pelayanan yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat.

Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan masyarakat bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas layanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dan apa yang mereka butuhkan. yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan

Pelayanan akurat tidak terlepas dari kejujuran yang di miliki aparatur dalam menyajikan data yang diberikan merupakan sebuah tindakan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang akurat merupakan salah satu penilaian yang diberikan oleh masyarakat kepada aparatur. Jika aparatur

melakukan segala sesuatunya berdasarkan dengan azas kejujuran maka masyarakat yang menilai memberikan nilai plus kepada aparatur di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Pemenuhan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan sebuah kegiatan untuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam segala bidang pelayanan keakuratan data dari pengguna layanan merupakan hal terpenting agar dikemudian hari tidak terulang kembali kesalahan yang serupa. Keinginan masyarakat terhadap pelayanan, selain waktu dan biaya tetapi data yang diberikanpun haruslah akurat sehingga pencapaian kepada masyarakat sampai pada kepuasan.

Kesiapan aparatur dalam melaksanakan pelayanan pembuatan paspor, berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan sudah baik terlihat dengan ketepatan waktu pelayanan, adapun aturan jam kerja pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.4
Jam Kerja Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

No	Keterangan	Jam
1	Masuk Kerja	07.30 WIB
2	Istirahat	12.00-13.00 WIB
3	Pulang Kerja	16.00 WIB

Sumber: Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, 2018

Peraturan jam kerja peplayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor seperti yang dijelaskan diatas, berdasarkan pengamatan peneliti bahwa aparatur Kantor Imigrasi Kelas II

Tasikmalaya dapat mentaati peraturan jam kerja tersebut dengan baik, kesiapan dalam memberikan pelayanan mengenai waktu pelayanan sudah baik.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya mengenai ketepatan waktu pelayanan:

> "Aparatur disini selalu datang tepat waktu. Bahkan kebanyakannya aparatur datang sebelum waktu yang ditentukan. Namun untuk masalah ketidak sesuaian jam pelayanan, kalo masyarakat yang datang banyak tentunya kita akan selesaikan sampai selesai walapun itu sudah *over time*. Harusnya jam 16.00 berhubung masih ada yang dilayani ya kita layani sampai selesai. Ini terhambat karena gangguan pada server pusat." (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwa aparatur selalu datang tepat waktu. Pemaksimalan waktu yang ada untuk pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akan melakukan pelyanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasaan masyarakat. Namun untuk ketidak sesuaian waktu pelayanan ini karena banyaknya jumlah masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor akan tetapi pelayanan itu terhambat karena terjadinya gangguan pada server pusat juga terkendala pada alat komputer yang terkadang mengalami gangguan juga seperti terjadinya *error* pada sistem oprasi yang mengakibatkan pelayanan itu terhambat.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang sudah melakukan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya:

> "Sebetulnya pelayanan yang diberikan oleh pihak aparatur disini cepat, namun antriannya saja yang mungkin banyak dikeluhkan sama masyarakat lain. Tapi dengan antrian *online* sekarang kita punya kepastian waktu kapan kita dilayani. Jadi tidak harus datang pagi-pagi banget untuk mendapatkan antrian." (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dengan adanya inovasi pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi berupa antrian online berdampak positif terhadap kejelasan masyarakat dalam pelayanan. kejelasan tersebut adanya kepastian waktu kapan masyarakat dilayani.

Namun berdasarkan observasi jam pelayanan yang sudah ditentukan dalam antrian online tidak sesuai dengan pelayanan. dalam antrian online sudah ditentukan jam 09.00 WIB, tetapi jam 10.00 WIB pun belum dilayani. Hal ini karena adanya gangguan pada server pusat yang menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan pemaparan diatas, menurut peneliti pelayanan yang di berikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dari segi keakuratan waktu pelayanan secara keseluruhan sudah cukup baik. Terlihat dari kedisiplinan aparatur datang tepat waktu, namun aparatur harus memberikan pelayanan yang cepat agar pelayanan yang diberikan aparatur sesuai dengan jam pelayanan pada antrian online.

4.2.3 *Responsiveness* Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya

Responsiveness atau dalam bahasa Indonesia memiliki arti ketanggapan. Ketanggapan merupakan suatu sifat kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau informasi tentang suatu pelayanan.

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan

paspor dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Ketanggapan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Ketanggapan aparatur merupakan sebuah usaha yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya yang akan melakukan pelayanan pembuatan paspor. Ketanggapan dalam pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan menghasilkan timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara aparatur dan masyarakat. Keinginan membantu masyarakat yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat merupakan sebuah usaha dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Keinginan membantu yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya diharapkan masyarakat dapat terbantu dalam segi pelayanan. Sebagai pemberian layanan kepada mayarakat aparatur dituntut agar apa yang dilakukan dapat tepat dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan pembuatan paspor hal itu merupakan faktor penting yang dapat menunjang sebuah keberhasilan pelayanan yang berkualitas yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Ketanggapan dari masing-masing aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sangatlah dipentingkan karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aparatur merupakan faktor penting yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta keinginan membantu masyarakat aparatur Kantor

Imigrasi Kelas II Tasikmalaya bekerja sesuai tugas dan fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal informasi layanan pembuatan paspor. Kekurangan aparatur dalam memberikan informasi sehingga rasa keinginan membantu masyarakat yang dimiliki setiap aparatur masih kurang karena mereka bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Untuk melihat sejauh mana *responsiveness* atau ketanggapan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *responsiveness* yang meliputi kesediaan aparatur membantu masyarakat dan kecepatan pelayanan yang diberikan aparatur pada subab dibawah ini:

4.2.3.1 Kesediaan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Membantu Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Paspor

Keinginan membantu masyarakat yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor dalam memenuhi kepuasan kepada masyarakat melakukan kesediaan dalam memberikan pelayan pembuatan paspor yaitu dengan keinginan membantu masyarakat. Untuk memenuhi kepuasan masyarakat aparatur dituntut harus mampu memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang akan membantu masyarakat jika terjadi kebingungan dalam mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan.

Pelaksanaan keinginan membantu itu merupakan usaha untuk memberikan kejelasan yang bisa di lakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor untuk memecahkan sebuah

masalah yang di hadapi oleh masyarakat yang merasa kebingungan. Kesungguhan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan paspor dalam memberikan pelayanan didasarkan dengan kesungguhan dan keadilan agar pelayanan itu berkualitas.

Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila aparatur dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi. Kesediaan dalam membantu dapat diilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat yang membutuhkan informasi, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut:

> "Kami selalu membantu masyarakat, apabila ada masyarakat yang kurang faham mengenai informasi dan persyaratannya. Kemudian semenjak diberlakukannya sistem antrian online, tidak semua masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut, tidak semua orang tahu tentang teknologi, ya maka dari itu kami bantu." (22/01/2018)

Berdasarkan dari penjelasan di atas, dalam membantu masyarakat para aparatur yang memberikan pelayanan, pihak aparatur dalam memberikan pelayanan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kemudian pihak aparatur memaparkan contoh memberikan pelayanan yang sudah dilaksanakan antara lain memberi informasi yang jelas mengenai proses pembuatan paspor, serta memberikan pengarahan informasi mengenai persyaratan

yang harus dilengakapi pada saat melakukan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya. Namun berdasarkan observasi peneliti, masyarakat yang tidak mendapatkan nomor antrian tidak semuanya aparatur bantu. Bantuan dari aparatur hanya kepada masyarakat yang benar-benar memiliki kepentingan mendesak. Contohnya seperti pengobatan medis yang harus ditangani di luar negri. Bantuan lainnya berupa bantuan khususu pada proses pengambilan paspor yang dilakukan pihak aparatur kepada masyarakat guna untuk meminimalisir antrian pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut: “Keinginan untuk membantu dari pihak aparatur menurut saya cukup baik, namun apabila persyaratannya tidak lengkap, ya kita tidak dilayani. Harus melengkapi dulu persyaratannya.” (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat berpendapat bahawa keinginan untuk memabantu dari pihak aparatur sudah cukup baik, masyarakat ditegaskan sebelum dilayani harus melengkapi persyaratnya terlebih dahulu. Apabila persyaratnnya tidak lengkap masyrakat tersebut tidak dilayani serta akan menghambat proses pelayanan. maka dari itu agar pelayanan baik, selain dari pihak aparatur, pihak masyarakatpun berpengaruh terhadap proses pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas menurut hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, maka menurut peneliti didalam melaksanakan tugasnya aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor memperlihatkan kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat cukup

baik. Hal ini terlihat melalui tugas yang dilaksanakan berdasarkan oleh keinginan membantu masyarakat yang merupakan rasa tanggap dari aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan.

4.2.3.2 Kecepatan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Paspor

Memberikan pelayanan yang cepat merupakan pelayanan yang harus dapat diberikan bagi penyedia pelayanan. Penilaian pemberian pelayanan atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat, oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya diharapkan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sesuai dengan cara ketanggapan aparatur dalam menjalan tugas-tugasnya. Sebagai pelaksana pelayanan ketanggapan dari para aparatur kepada masyarakat merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan dari pelayanan yang berkualitas.

Memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan selalu melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dari aparatur agar pelayanan yang menjadi lebih dan lebih baik kedepannya. Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan pihak aparatur pelayanan cepat dan tanggap yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sebagai berikut:

> "Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Namun perlu ada dukungan juga dari masyarakatnya. Menyiapkan persyaratan dengan lengkap dan sesuai dapat mempercepat pelayanan terhadapnya. Durasi pelayanan memakan waktu sekitar 7 menit per orangnya, karena kita bukan hanya sekedar melayani tapi juga mengawasi. Kalo masalah lama mengantri memang, karena kita kekurangan jumlah SDM, Booth yang kita gunakan hanya 2 booth karena keterbatasan SDM." (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara dijelaskan bahwa aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat serta akurat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya. Agar pelayanan itu cepat, perlu dukungan juga dari pihak masyarakat seperti persyaratan untuk membuat paspor harus lengkap dan sesuai yang ditentukan. Kemudian durasi pelayanan memakan waktu sekitar 7 menit per orangnya. Hal ini apabila pelayanannya berjalan lancar tidak adanya kendala yang dapat menghambat proses pelayanan seperti adanya gangguan pada server maupun gangguan pada alat berupa komputer. Adapun durasi pelayanan yang sudah ditentukan dalam SOP pada gambar berikut:

Gambar 4.9
SOP Pembuatan Paspor Baru

No	Kegiatan	Waktu
1	Menerima permohonan dan memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan tanda terima pemohon	10 Menit
2	Memasukkan data pemohon ke aplikasi SPRI	5 Menit
3	Memeriksa data pemohon pada daftar cekal	5 Menit
4	Menerima tanda terima permohonan dan pembayaran blangko paspor dan foto	5 Menit
5	Mengeluarkan blangko paspor sesuai tanda bukti pembayaran	5 Menit
6	Melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon	10 Menit
7	Melakukan wawancara , verifikasi kelengkapan dan keabsahan data pemohon	10 Menit
8	Memeriksa hasil verifikasi data pusdakim (adjudikasi)	10 Menit
9	Mencetak biodata dan alamat pada paspor, melakukan uji kualitas dan melakukan laminasi	10 Menit
10	Menerima perintah penggantian blangko paspor dan mengeluarkan tanda bukti	5 Menit
11	Melakukan pemindaian halaman tanda tangan pemohon	2 Menit
12	Menyerahkan paspor yang telah selesai kepada pemohon	5 Menit
13	Melakukan pengambilan berkas yang telah selesai	5 Menit

Sumber: Data Elektronik Imigrasi, 2013

Berdasarkan gambar diatas terlihat adanya durasi layanan dari setiap tahap kegiatan pelayanan pembuatan paspor. Secara keseluruhan durasi pelayanan per orangnya bisa memakan waktu sekitar 75 menit. Namun pelayanan yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya mampu meringkas durasi pelayanan menjadi lebih cepat. Hal ini terlihat bahwa kecepatan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam melayani masyarakat bisa dikatakan baik.

Lamanya menunggu antrian yang dirasakan masyarakat dapat menimbulkan nilai negatif terhadap pelayanan. kurangnya jumlah SDM di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya menjadi penyebab lamanya menunggu proses antrian. Jumlah booth pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya hanya menyediakan 2 booth, perlunya penambahan SDM agar jumlah booth di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya bertambah sehingga dapat mengurangi lamanya antrian guna untuk memaksimalkan proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang sudah dilayani mengenai pelayanan yang cepat sebagai berikut: “Saya dilayani dengan cepat, hanya saja menunggu antriannya yang lama. Tapi setelah dipanggil, saya dilayani dengan cepat. Tidak ada gangguan ini itu. Lancar.” (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pelayanan yang diberikan sudah cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang ada, namun terkendala pada lamanya menunggu saat melakukan antrian. Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah permintaan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Berdasarkan pemaparan diatas menunjukan bahwa menurut peneliti pelayanan yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor dapat dikatakan baik dapat memenuhi hak masyarakat untuk dilayani meskipun dari segi kecepatan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sudah berusaha melayaninya dengan cepat, namun lamanya proses menunggu antrian yang dirasakan oleh masyarakat menjadi perhatian yang harus ditangani oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal.

4.2.4 *Assurance* Yang Diberikan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor

Assurance atau dalam bahasa indonesia memiliki arti jaminan merupakan bentuk proses pelayanan kepada masyarakat yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan kesepakatan yang dibuat oleh penyedia jasa dengan masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Suatu jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua aparatur di Kantor Imigrasi Kelas II

Tasikmalaya dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat selaku pemberi pelayanan yang memberikan layanan pembuatan paspor. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan paspor dalam memberikan tanggung jawab tersebut terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh para masing-masing aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang baik masyarakatpun tidak akan ragu terhadap kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya harus dapat menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan akrab terhadap masyarakat. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikalaya dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai tugasnya dalam melaksanakan segala hal yang berhubungan dengan kegiatannya, mereka juga diwajibkan untuk jujur dalam setiap perkataan dan perilaku sehingga masyarakat dapat memercayai mereka. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya juga akan mendapatkan reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap aparatur.

Untuk melihat sejauh mana *assurance* atau jaminan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *assurance* yang meliputi pengetahuan aparatur dan kemampuan aparatur dalam pelayanan pembuatan paspor pada subab dibawah ini:

4.2.4.1 Pengetahuan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Mengenai Pelayanan Pembuatan Paspor

Pengetahuan merupakan apa yang di ketahui dari setiap masing-masing aparatur berhubungan dengan prodak pelayanan yang diberikan. Selain itu pengetahuan merupakan gambaran dari aparatur bagaimana aparatur dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang di tetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya ntuk memberikan nilai yang positif terkait dengan pelayanan yang diberikan maka aparaturpun di tuntut untuk memahami apa yang dimaksud dengan pelayanan pembuatan paspor. Pembelajaran terkait dengan prodak pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya bisa melalui dengan pendidikan dari membaca buku panduan bahkan pengalaman bisa menjadikan pengetahuan tentang paspor. Proses pelayanan dapat berjalan dengan tepat apabila dalam pelayanan baik dapat dikatakan berimbang apabila seimbang dengan apa yang aparatur ketahui dan pelaksanaan dilapanagan. Pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan terjadi karena profesional dalam memberikan pelayanan. Terjadinya pelayanan baik merupakan keutaman dalam menjalankan tugas-tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur mengenai pengetahuan aparatur mengatakan:

> “Aparatur disini bekerja sesuai tugas dan fungsinya tentunya aparatur juga faham betul mengenai pengetahuan terhadap tugasnya. Bilamana terjadi kesalahan atau kendala dari masyarakat aparatur disini harus menjelaskannya dengan detail dan membantunya sesuai dengan ketentuan yang ada.” (22/01/2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai pengetahuan pelayanan dari pihak aparatur pengetahuan yang diperlukan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak aparatur sangat menunjang dalam menjalankan kewajiban pekerjannya dalam pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat yang memerlukan pengetahuan yang mempuni dan ahli dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, kemudian aparatur dituntut untuk menyelesaikan segala bentuk kendala yang ada dalam pelayanan pembuatan paspor, dan jika terjadi kesalahan maka pihak aparatur dituntut untuk memberi penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pelayanan pembuatan paspor, pengetahuan mengenai alur syarat pembuatan paspor, proses cara kerja komputer, mengolah data dalam proses aplikasi SPRI pada pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan pengetahuan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam menjalankan pelayanan untuk masyarakat sebagai berikut:

> "Saya rasa pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur menurut saya sudah baik, mereka paham dengan apa yang mereka kerjakan dengan pengetahuan yang mereka miliki mengenai pelayanan pada pembuatan paspor". (22/01/2018)

Menurut masyarakat, pengetahuan yang dimiliki aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor sudah baik, terbukti bahwa aparatur sudah paham betul mengenai proses pelayanan pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil observasi bahwa pengetahuan yang dimiliki aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor dalam

memberikan pelayanan dapat dikatakan baik, karena pengetahuan dalam menjalakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan sudah jelas, dengan adanya kebiasaan menggunakan atau mengerjakan tugasnya menjadi faktor pengetahuan menjadi meningkat.

Berdasarkan pemaparan diatas, pengetahuan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sudah baik. Pengetahuan dalam menjalankan tugas dan fungsi sangat penting, jika sebuah pelayanan itu aparatur tidak paham dengan yang dia kerjakan maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan baik.

4.2.4.2 Kemampuan Aparatur Kantor Imirasi Kelas II Tasikmalaya Mengenai Pelayanan Pembuatan Paspor

Kemampuan aparatur upaya yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pelayanan publik mengharuskan aparatur mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan berkompeten dibidangnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Selain kemampuan aparatur yang menjadikan aparatur itu menghasilkan sebuah pelayanan yang baik jika didukung dari sarana yang mendukungnya baik dari fasilitas dan alat-alat penunjang pelayanan.

Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dapat dipercayai apabila memberikan pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Bukan hanya prodak jasa saja yang menjadi faktor penilaian tetapi kemampuan aparatur pemberi layananpun menjadi bahan yang dijadikan penilaian oleh masyarakat. Sehingga masyarakat merasa terpenuhi segala kebutuhan yang

diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya. Keseriusan aparatur dalam menjalankan tugasnya merupakan suatu bentuk dimana para aparatur melakukan interaksi dengan baik dengan masyarakat maka dengan sendirinya masyarakatpun memberikan kepercayaan kepada aparatur dalam melayani masyarakat dengan layanan-layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Kebutuhan para masyarakat merupakan segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur sesuai dengan apa yang diharapkan, dengan alat atau sarana pendukung yang tersedia pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan para masyarakat dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan masyarakat merupakan tugas yang harus dapat dilaksanakan oleh aparatur dalam dengan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan masayarakat sehingga masyaratat merasakan kepuasan pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian masyarakat atas pelayananan yang diberikan oleh aparatur memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan para masyarakat.

Berdasarkan hasail wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya terkait dengan kemampuan yang dimiliki sebagai berikut:

> “Untuk kemampuan yang dimiliki aparatur disini mampu memberikan pelayanan yang baik berupa sebuah kenyamanan bagi masyarakat karena dengan sistem yang ada saat ini menuntut aparatur itu menjalankan tugasnya dengan baik karena tiap ada pembaruan sistem pasti ada pelatihan yang dilakukan.” (22/01/2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai pengetahuan pelayanan dari pihak aparatur untuk kemampuan yang dimilki apararatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam pelyanan yang diberikan mengenai pembuatan paspor sudah mampu memberikan dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat karena dengan sistem yang ada saat ini menuntut aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan kemampuan dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut:

> "Mengenai kemampuan aparatur disini saya rasa sudah baik karena mereka pasti dilatih dan sesuai dengan tugas dan fungsinya serta yang menjalankan itu kan aparturnya jadi sudah paham betul, tapi pernah saya menunggu lama dan ternyata itu masalah mengenai sistem pusat eror, ya saya maklumi dan saya tunggu aja sampai normal kembali." (22/01/2018).

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat mengenai kemampuan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sudah baik karena mereka pasti ada pelatihan yang diberikan oleh pihak Imigrasi pada aparatur, kemudian dalam bekerja pasti sesuai dengan tugas dan fungsinya serta yang menjalankan pihak aparaturnya jadi pihak aparatur sudah paham betul mengenai itu, namun pihak masyarakat mengakui adanya kejadian menunggu lama yang diakibatkan oleh jaringan yang bermasalah terutama gannguan pada server pusat, pihak aparatur hanya bisa menunggu server itu normal kembali.

Berdasarkan hasil observasi bahwa kemampuan yang dimiliki aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pembuatan paspor dalam memberikan pelayanan dirasa cukup baik, karena kemampuan dalam menjalakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan sudah jelas, dengan adanya kebiasaan

menggunakan atau mengerjakan tugasnya menjadi faktor penting dalam meningkat perbaikan pelayanan. Jika sebuah pelayanan itu aparatur tidak paham dengan yang dia kerjakan maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas terkait kemampuan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor dikatakan cukup baik. Terlihat adanya pelatihan apabila terdapat perubahan sistem baru. Hal ini bertujuan agar aparatur bisa lebih mampu dan mengetahui terhadap perubahan sistem yang ada sehingga proses pelayanan bisa lebih maksimal.

4.2.5 *Empathy* Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor

Emphaty atau dalam bahasa Indonesia memiliki arti empati, merupakan sebuah bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi atau Dinas sebagai penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan kenyamanan pada masyarakat.

Upaya untuk memahami kebutuhan masyarakat merupakan sebuah usaha mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Perhatian yang di tunjukan oleh aparatur adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat. Rasa ingin membantu diharapkan bisa dijakan sebuah kebiasaan dari setiap aparatur terhadap masyarakat pengguna layanan. Aparatur Kantor Imigrasi

Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor dalam melaksanakan tugasnya dengan jujur dan dapat bertanggung jawab terhadap tugasnya.

Pemberian perhatian aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan atau kebutuhan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik dalam pelayanan banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah tentang prilaku aparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya. Sifat naluri untuk membantu, bersedia dalam menanggapi pengaduan keluhan dari masyarakat merupakan harapan dari masyarakat, ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur. Ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur. Untuk mengetahuai sejauh mana kemudahan dalam melakukan hubungan antara aparatur dan masyarakat pengguna layanan pembuatan paspor sangatlah penting. Kemudahan dalam melakukan hubungan merupakan kemudahan aparatur dalam melakukan adaptasi dengan masuyarakat agar tidak terjadinya sebuah batasan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan dapat berjalan jika adanya timbal balik antara aparatur dengan masyarakat.

Untuk melihat sejauh mana *empathy* atau empati aparatur kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *empathy* yang meliputi

keramahan aparatur dan kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan paspor pada subab dibawah ini:

4.2.5.1 Keramahan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor

Keramahan merupakan sebuah perilaku yang harus dibiasakan dalam sehari-hari agar pola kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Keramahan merupakan reaksi atau respon yang di tunjukan dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangatlah penting karena apa yang di lakukan oleh aparatur dapat meningkatkan nilai dari pelayanan. Kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan oleh aparatur itu bersifat baik atau buruk. Tanggapan yang baik dan sikap ramah akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur itu sebagai abdi masyarakat yang membuat layanan menjadi baik.

Tanggapan yang baik dan sikap ramah akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur itu sebagai abdi masyarakat yang membuat layanan menjadi baik. Pada saat memberikan penjelasan kepada masyarakat bahasa yang diberikan kepada masyarakat kata-kata yang sopan dan bersahaja yang dilakukan oleh seluruh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pembuatan paspor, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan seperti itu.

Keramahan berkaitan dengan bahasa yang halus dan tutur kata yang baik serta cara berpenampilan. Pada saat memberikan penjelasan kepada masyarakat

bahasa yang diberikan kepada masyarakat kata-kata yang sopan dan bersahaja harus diterapkan oleh semua aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pembuatan paspor waktu memberikan pelyanan dengan berinteraksi dengan masyarakat dan masyarakat akan merasa terhormat dengan pelayanan respon dari pegawai yang beretika.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur mengenai keramahan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pembuatan paspor sebagai berikut :

> "Keramahan dan kesopanan merupakan hal yang wajib kami lakukakan. Kita sebagai aparatur yang memberikan pelayanan berhadapan langsung dengan para masyarakat pastinya sikap sopan dan ramah itu sangat kami lakukan." (22/01/2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai keramahan dari pihak aparatur dalam pelayanan yang diberikan dalam pembuatan paspor, keramhan yang diberikan merupakan hal yang wajib diberikan karena aparatur sebagai pemberi pelayanan mengenai pembayaran pembuatan paspor dan pihak apartur juga mengemukakan bilamana berhadapan dengan para masyarakat yang pasti sikap ramah dan sopan sangat diperlukan dan dilaksanakan dalam pelayanan pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan sikap ramah aparatur melalui pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat sebagai berikut : "Menurut saya soal keramahan yang diberikan pihak aparatur kantor imigrasi saya rasa ramah, dengan tuturkata yang baik dan tegas yang dapat diterima masyarakat. Intinya aparatur disni baik, ramah, sopan dan tegas." (22/01/20018).

Mengenai keramahan yang diberikan oleh pihak aparatur menurut masyarakat bahawa soal keramahan yang diberikan dapat dikatakan baik. Memperlihatkan sifat ramah, sopan dan tegas serta diturkan dengan tutur kata yang baik dapat diterima dan dimengerti oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan paspor.

Berdasarkan observasi mengenai keramahan aparatur dikatakan baik. Terlihat pada saat memberikan penjelasan kepada masyarakat menggunakan kata yang sopan dan memberikan informasi yang jelas serta menanggapi masyarakat dengan tegas. Berdasarkan pemaparan di atas, keramahan yang dimiliki aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor sudah baik karena sopan santun merupakan sebuah sifat yang membuat masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah menunjukan berkualitas. Kualitas yang diberikan bukan hanya dari kualitas barang saja tetapi jasa yang diberikan sudah menunjukan kualitas. Maka sifat keramahan yang dimiliki aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor sudah baik.

4.2.5.2 Kesamaan Hak Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor

Kesamaan hak merupakan menempatkan seseorang sama kedudukannya dengan orang lain tanpa membeda-bedakan suku, ras, agama, dan budaya. Kesamaan hak dapat juga disebut sebagai kesetaraan antara setiap orang tanpa ada yang merasa dirinya lebih penting dari yang lainnya. Kesamaan hak dalam

pelayanan meliputi kesamaan perlakuan yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada para pelanggan tanpa membeda-bedakan pelayanan yang diberikan.

Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan sangatlah penting bagi penyedia layanan untuk bersikap seadil-adilnya kepada masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor. Keadilan dalam konteks perkembangan pelayanan dapat disampaikan bahwa salah satu tujuan pelayanan publik adalah membentuk masyarakat yang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan tentu masyarakat mengharapkan pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif dan tidak mendahulukan atau mengistimewakan salah satu masyarakat dengan masyarakat lainnya, sikap tidak diskriminatif yang dilakukan tanpa membedakan status sosial msyarakat sangatlah penting agar pelayanan bisa lebih baik dan lebih maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya mengenai kesamaan hak sebagai berikut:

> "Setiap orang berhak dilayani dan pelayanan yang kami berikan pun adil. Kami melayani sesuai dengan aturan. Adanya sistem antrian itu kan menunjukan bahwa siapa dulu yang harus dilayani. Akan tetapi kami lebih mendahulukan apabila ada orang dengan kondisi tertentu. Contohnya wanita hamil, orang sakit yang mau berobat diluar negri serta lansia. Itulah yang kami dahulukan." (22/01/2018).

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam melayani masyarakat sudah memperlakukannya dengan adil. Terlihat apabila ada orang dengan kondisi tertentu seperti wanita hamil, lansia dan orang sakit yang perlu tindakan cepat

untuk berobat di luar negri pelayanannya akan didahulukan. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor sebagai berikut: “Saya rasa pegawai kantor melayani dengan baik, melayaninya dengan adil, tidak mendahulukan orang lain, semua orang yang dipanggil sesuai dengan sistem nomor antrian.” (22/01/2018).

Bedasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kesamaan hak yang diberikan aparatur kepada masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor menjelaskan bahwa aparatur sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan. Aparatur sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil.

Berdasarkan observasi mengenai kesamaan hak yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya bisa dikatakan baik. Terbukti meskipun aparatur kenal dan terlihat akrab dengan masyarakat selaku pemohon tetapi pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan aturan dan sistem yang ada. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pembuatan paspor menjalankannya secara adil.

Berdasarkan uraian diatas, kesamaan hak yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya kepada masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor dapat dikatakan sudah baik dan adil sehingga masyarakat merasa puas. Hal ini perlu ditingkatkan kembali agar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya menjadi lebih maksimal.