

PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN BERBASIS GOOD GOVERNANCE

(Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)

Galuh Ajeng Dwi Purwastuti¹, Yaqub Cikusin², Hayat³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: ajengg571@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Good governance adalah salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance (Hayat : 2017). Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan suatu reformasi, salah satunya dengan budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkan kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik. Suatu reformasi sangat mutlak diperlukan dalam pemberian pelayanan khususnya kepada masyarakat. Good governance merupakan salah satu asas dalam penyelenggaraan negara untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayanan publik keimigrasian berbasis good governance di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik pada pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang menggunakan sistem layanan terpadu (One Step Service) dan keterbukaan informasi yang merupakan salah satu prinsip penting dalam terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang bertujuan untuk memangkas birokrasi dan mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan paspor.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Berbasis Good Governance

Pendahuluan

Negara Indonesia berada diantara negara-negara berkembang lainnya yang tidak akan menutup kemungkinan akan terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah indonesia yang sering disebut dengan keimigrasian. Dengan adanya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri salah satunya adalah Surat Perjalanan Indonesia atau Paspor, Ijin Tinggal, Status Keimigrasian dan lain sebagainya (dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu yang telah ditentukan). Hal ini menyebabkan adanya peningkatan tuntutan tingkat kepuasan pelayanan publik dari keimigrasian seiring dengan meningkatnya permintaan dari pengguna jasa keimigrasian (masyarakat).

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut penyedia pelayanan lebih bertanggungjawab atas tugas yang diembankan kepada pelayanan publik. Jadi, pengertian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan oleh penyelenggara negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena tidak hanya menyediakan kebutuhan individual tetapi keseluruhan lapisan masyarakat. Dengan pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan oleh pemerintah.

Demikian juga dengan kondisi masyarakat, yang melihat pelayanan publik ternyata masih kurang baik, apalagi dalam mewujudkan *good governance* yang menyatakan bahwa salah satu wujud tata pemerintahan yang baik, yang memiliki komponen-komponen penting seperti akuntabilitas yang merupakan salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada

penyelenggaraan pemerintahan. Mengingat fungsi utama dari pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan, mengembangkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan, penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. (Hardiyansyah : 2011) *Good governance* adalah

perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara dan Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang telah melakukan banyak upaya dalam bagaimana meningkatkan pelayanan publik seperti selalu memunculkan terobosan-terobosan atau inovasi yang tentunya relevan secara keseluruhan. Dengan membekali para pegawai pengetahuan-pengetahuan tentang bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik dengan upaya secara maksimal agar masyarakat merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Keberadaan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang harus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam hal pembuatan paspor yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik terkait Keimigrasian, namun dalam tahapannya pelayanan publik keimigrasian juga sangat penting untuk dikaji dan diawasi, pada pelayanan pembuatan paspor ini dapat dilihat dari semakin meningkatnya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang terus melakukan inovasi dalam pengembangan pelayanan publiknya dan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik agar masyarakat semakin percaya dengan kualitas penanganan pelayanan yang dilakukan. Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang merupakan bagian

salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian *good governance*. Pemerintah pusat dalam rangka pencapaian *good governance* melakukan berbagai langkah kongkret dalam penyelenggaraan Negara. (Hayat : 2017). Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi pemiliknya. Paspor biasanya diperlukan untuk pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik dalam pembuatan paspor bagi masyarakat. Namun masih dijumpai beberapa kekurangan andalam pelayanan yang ditunjukkan dengan masih munculnya beberapa keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah itu sendiri. Ini berarti kualitas pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang masih belum maksimal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang harus dapat melaksanakan kualitas yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor, agar diharapkan sesuai dengan standarnya. Dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)". Dalam hal ini peneliti mempunyai alasan yaitu melihat secara langsung bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang kepada masyarakat yang berbasis *Good Governance*.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang kepada masyarakat?
2. Bagaimana upaya peningkatan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan karena terkait erat dengan perumusan masalah dan judul dari penelitian itu sendiri. Oleh karena itu peneliti mempunyai tujuan atau hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang di berikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mengembangkan disiplin ilmu di bidang sosial, khususnya dalam bidang pemerintahan. Karena dalam sektor publik tidak hanya meliputi pemerintahan saja, melainkan dalam bidang sosial bahkan bidang hukum.

2. Manfaat Praktis

- a. Mengembangkan pola pikir, dan nalar penulis dalam ilmu pengetahuan yang sudah di dapat, juga mengetahui sampai sejauh mana kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah di dapat dari penelitian yang dilakukan dan dari Fakultas Ilmu Administrasi UNISMA.
- b. Melengkapi persyaratan akademis guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang (UNISMA)

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang akan mendeskripsikan hasil penelitian secara lengkap sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Moleong (2007:5) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Fokus penelitian

Fokus penelitian adalah salah satu bagian terpenting dalam metode penelitian yang akan dilakukan. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data untuk dikumpulkan, diolah, dianalisa, dan diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang ada dengan batasan-batasan tertentu. Supaya peneliti dapat terfokuskan kepada subject yang akan diteliti, fokus peneliti pun tidak terpecah belah, dengan kata lain peneliti berada di dalam arena (subject

yang akan diteliti). Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Pelayanan publik yang diberikan Kantor Imigrasian dalam pembuatan paspor kepada masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.
 - a. Kualitas pelayanan dalam proses pembuatan paspor.
 - b. Pelayanan publik yang berbasis *good governance*.
2. Peningkatan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.
 - a. Proses penyelenggaraan pelayanan sesuai standart *good governance*.
 - b. Upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan paspor.

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang yang beralamatkan Jl. Raden Panji Suroso No.3, Polowijen, Blimbing, Kota Malang. Situs penelitian saya yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

Sumber Data

Dalam penelitian tentu melibatkan data dengan berbagai jenis. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang dapat mencakup hampir semua data non-numerik. Data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian. Data sekunder adalah data yang tidak secara langsung diperoleh di lapangan, tetapi melalui studi kepustakaan, berupa buku-buku, dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundangan-undangan, surat kabar, sumber-sumber lain yang terkait permasalahan yang diteliti. Sumber data penelitian adalah subjek dari tempat dimana data bisa di dapatkan. Sumber utama yang di dapatkan oleh peneliti melalui wawancara, catatan tertulis, dokumentasi kegiatan. Data untuk melakukan penelitian di bagi menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (informan) yang langsung berkaitan dengan permasalahan penelitian. Berdasarkan jenis datanya yaitu data yang diperoleh langsung pada lokasi penelitian yaitu di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang ini melibatkan beberapa informan, yaitu:

- a. Kepala Urusan Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

- b. Kepala Seksi Insarkom (Informasi dan Sarana Keimigrasian) Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.
 - c. Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.
 - d. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.
 - e. Masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.
2. Data Sekunder
- Data sekunder merupakan sumber data yang di peroleh tidak secara langsung, melainkan melalui perantara. Data tersebut dapat di peroleh melalui jurnal, artikel ataupun penelitian terdahulu yang ada keterkaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

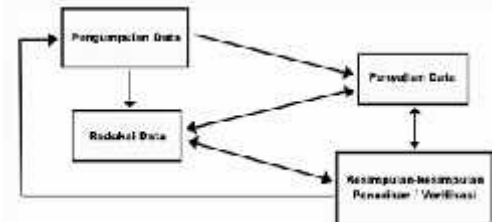
Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut :

1. Observasi
Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks, karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data ini tidak hanya mengukur sikap dari responden (orang yang memberi respon atas sesuatu yang di berikan kepadanya), namun juga digunakan untuk merekam fenomena yang terjadi. Tujuan dari observasi adalah untuk melihat secara langsung segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian seperti perkembangan dan proses kerja, dll. Supaya mendapatkan data yang real.
2. Wawancara
Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilalui secara bertatap muka dan tanya jawab antara peneliti dan narasumber. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara yang terstruktur dan tertutup. Wawancara terstruktur artinya peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan di gali kepada narasumber. Dalam hal ini peneliti biasanya sudah menyiapkan pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber.
3. Dokumentasi
Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan, pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran dan bahan referensi lain. Dokumentasi bisa di dapat dari bermacam bentuk dokumen, bisa seperti dokumen foto atau seni. Dokumen ini sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data untuk penelitian yang lain, seperti wawancara dan obserasi dalam metode penelitian kualitatif

Teknik Analisis Data

Penelitian ini mendapatkan data dari beberapa sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti yang sudah dijelaskan diatas. Analisis data adalah cara untuk mengola data menjadi informasi sehingga data tersebut dapat dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian.



Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1994)

Dalam menganalisis data terdapat 4 tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan langkah-langkah dalam melakukan analisis data:

- a. Pengumpulan data
Mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
- b. Reduksi Data
Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data mentah yang ada di lapanga yang kemudian disusun secara sistematis, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti mulai memfokuskan wilayah penelitian. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mempermudah pelacakan kembali apabila data diperlukan kembali.
- c. Penyajian Data
Penyajian data bisa dilakukan dengan menyusun sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dilakukan dengan melihat sekuruh data yang telah diperoleh selama penelitian yang terkait pelayanan publik keimigrasian berbasis good governance dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Dari data yang telah disajikan tersebut kemudian dioleh berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya untuk memberikan gambaran secara jelas. Keseluruhan data yang telah diolah peneliti

tersebut kemudian dikumpulkan menjadi satu oleh peneliti untuk kemudian disajikan hingga mencapai tahap kesimpulan.

d. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Penarikan kesimpulan dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah sebab-akibat. Menurut Miles dan Huberman (1994) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang dimaksud Verifikasi. Penarikan kesimpulan diarahkan kepada hal-hal yang umum untuk mengetahui jawaban dari permasalahan. Permasalahan penelitian ini berkaitan dengan pelayanan publik keimigrasian berbasis good governance dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Yang Diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang Kepada Masyarakat.

Berlangsungnya reformasi di Indonesia, membawa kita untuk belajar berdiskusi banyak tentang perbaikan. Dengan kata lain, reformasi ditujukan untuk memperbaiki serta mengurangi kesempatan untuk melakukan penyimpangan. Penerapan Good Governance dalam pemerintahan menjadi tuntutan yang mendesak dan harus direalisasikan. Apalagi masyarakat semakin cerdas, berani, dan kritis dalam berfikir. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintah atau perijinan tersebut sekali lagi dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat, misalnya upaya Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang untuk memberikan perijinan perjalanan ke luar negeri, memantau warga negara asing (WNA) yang datang, pemberian visa dan lain-lain.

Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi di setiap sektor publik. Kualitas pelayanan baik harus mempunyai 4 sasaran pokok yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan publik yang profesional merupakan pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan transparansi dari petugas pelayanan (aparatur pemerintah). Apalagi dengan semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup masyarakat, maka tingkat permohonan pelayanan akan semakin meningkat pula.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan keterbukaan informasi publik diatur dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 yaitu: Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik seharusnya semakin memiliki integritas tinggi dalam melaksanakan fungsi sebagai pelayanan masyarakat.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggungjawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dibarengi dengan keterbukaan informasi kepada publik.

Pelayanan Publik dapat diartikan juga sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan resposibilitas dari pemberi layanan, dengan ciri sebagai berikut: Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; Sederhana, mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan; Kejelasan dan kepastian (transparan).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; Akuntabilitas, dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender* dan status ekonomi; Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang sudah mengalami banyak sekali perbaikan terutama dalam sarana prasarana pelayanan. Dengan tujuan utama dalam perbaikan pelayanan adalah untuk kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan kualitas dapat dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan. Selain itu, masyarakat juga bisa memperhatikan gerak gerik pemerintah, sebaiknya bertindak bijak dengan berupaya mempelajari kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh birokrasi dan kemudian mencari jalan keluar serta turut berperan serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Perkembangan *penerapan good governance* bisa dikatakan baik atau berhasil jika sesuai dengan cita-cita reformasi sebelumnya. Kunci utama untuk memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip didalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Salah satu asas dalam penyelenggaraan negara dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah asas keterbukaan sebagaimana tertuang dalam Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Keterbukaan dalam hal ini dimaknai sebagai wujud transparansi penyelenggaraan negara terhadap masyarakat, khususnya terkait dengan segala informasi berkaitan dengan pelaksanaan pemerintahan.

Tata pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan sebuah konsep yang sering dipergunakan secara teratur dalam ilmu politik, terutama ilmu pemerintahan dan administrasi publik. Konsep ini lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat madani (*civil society*), partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. Menghubungkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan keterbukaan informasi publik merupakan suatu keniscayaan, karena salah satu wujud dari *good governance* adalah adanya transparansi guna

menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan begitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum dan keamanan Negara serta fasilitator pembangunan dan kesejahteraan masyarakat yang sangat berdedikasi pada pelayanan yang pasti, profesional, akuntabel dan transparan yang merupakan salah prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, meliputi : 1. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin. 2. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau. 3. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat. 4. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui keterbukaan informasi publik dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Peningkatan Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi.

Pelayanan publik dalam masyarakat dan keterbukaan informasi publik tidak dapat dipisahkan. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan keterbukaan informasi publik diatur dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 : Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik seharusnya semakin memiliki integritas tinggi dalam melaksanakan fungsi sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan publik yang jika tidak dibarengi dengan keterbukaan informasi publik justru akan menjauhkan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan itu sendiri dan justru akan dapat menimbulkan penyalahgunaan kewenangan dari pejabat Negara yang seharusnya memberikan pelayanan kepada publik. Hak atas Informasi menjadi sangat

penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan dan profesional.

Pelayanan publik yang profesional merupakan pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan resposibilitas dari pemberi layanan dengan ciri efektif yang lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana yang mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, kejelasan dan kepastian (transparan), keterbukaan yang merupakan prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, efisiensi, ketepatan waktu yang merupakan pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, responsive yang lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani, adaptif yang cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Bahkan dengan kemajuan teknologi permohonan paspor dapat diajukan via *online*, mudah bukan. Dalam hal kemudahan, imigrasi telah memberikan informasi yang sangat jelas sebagaimana terpampang pada papan pengumuman, *brosure*, *banner* yang ada dan bila kurang jelas juga pemohon dapat bertanya langsung kepada petugas Imigrasi yang ada. Hal ini dilakukan demi memberikan kemudahan pada masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat akan pelayanan yang akan diterima di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang. Suatu reformasi sangat mutlak diperlukan dalam pemberian pelayanan khususnya kepada masyarakat. Sehingga proses reformasi akan muncul suatu gagasan atau ide yang menjadikan suatu pelayanan menjadi lebih baik salah satunya di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang melalui layanan paspor terpadu atau *One Stop Service*.

Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) atau juga dikenal dengan *One Stop Service* (OSS) adalah Kebijakan baru yang ditetapkan oleh Ditjen Imigrasi berkaitan dengan penerbitan paspor Republik Indonesia (RI). Kebijakan Sistem Pelayanan Paspor Terpadu ini dirancang karena untuk merespon keinginan masyarakat, dengan adanya evaluasi terhadap proses penerbitan paspor saat ini, dan tim telah

merekomendasikan bahwa proses penerbitan paspor perlu dilakukan penyederhanaan tanpa mengurangi aspek keamanan.

Kesimpulan

1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, itu artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah dilakukan dengan cara yang sopan dan ramah. Namun masih ada beberapa pemohon paspor yang merasa masih kurang maksimalnya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.
2. Prosedur mengantri di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang menggunakan pengambilan nomor antrian, sehingga jika dalam kondisi ramai dapat menyebabkan pemohon paspor menunggu lama. Dan kebanyakan pemohon paspor yang memilih untuk menggunakan sistem *online* karena tidak perlu antri lagi untuk mendapatkan nomor antrian dan pasti mendapatkan jatah tempat duduk. Hanya saja jika terjadi kerusakan sistem pada situs resmi kantor imigrasi pemohon paspor juga harus bersabar menunggu panggilan antrian.
3. Kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan pelayanan, dan transparansi biaya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang sudah memperlihatkan bahwa petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik transparansi.
4. Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang sudah melakukan upaya peningkatan dalam pelayanannya dengan sistem layanan terpadu atau *one step service* yang sudah berjalan dengan lancar dan lebih sederhana dalam prosesnya dan tidak mengurangi aspek keamanan paspor. Hanya saja jika sistem sedang eror atau ada gangguan penerbitan paspor akan mundur dan tidak sesuai dengan jadwalnya.

Saran

1. Bagi instansi mengenai pelayanan publik keimigrasian berbasis *good governance* perlu adanya tingkatan dalam perbaikan pelayanan agar kualitas pelayannya semakin baik dan untuk memperbaiki lagi sistem pelayanan paspornya, sehingga tidak terjadi lagi kesalahan pada sistem *one step service* atau keterlambatan dalam pembuatan paspor.
2. Bagi masyarakat untuk lebih mendukung perkembangan dari pemerintah agar semua yang diinginkan berjalan dengan lancar dan tidak ada kendala apapun.
3. Bagi ilmu pengetahuan untuk menjadikan Penelitian sebagai sumber referensi. Dengan alasan mencoba untuk meneliti apa yang ada dan belum ada di tempat asal kita, yang

bertujuan untuk mencari, menetapkan, dan mengembangkan apa yang sudah ada dan belum ada.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Roskarya.
- Santoso, Imam M. 2004. *Perspektif Imigrasi*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.

Sumber Dokumen

- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 Tentang Tujuan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Sumber Jurnal

- Darmawanti F., Sarwono, Abdul W., 2015 :
"Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Reformasi Pelayanan One Step Service" (Malang: Universitas Brawijaya, 2015).
- Hayat, 2013 : " Profesionalitas dan proporsionalitas: Pegawai Tidak Tetap Dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. Civil Service. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS. Vol. 7 No. 2 November 2013. Pusat Kajian Dan Penelitian Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia.
- Hayat, 2016 : "Implikasi Model Penilaian Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik".
- Hayat, Aristo, 2020 : "Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan

Publik. Hal. 1-20" (Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Setiowati, Lusi. Skripsi Sarjana, 2016 :

"Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance" (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

Sentinuwo, Endrow Alfin dkk: "Persepsi Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009".

Rahayu, Warsono, Yuniningsih : "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang". (Semarang: Universitas Diponegoro).

Sumber Skripsi:

- Fauzi Ahmad A., 2016. "Inovasi Pelayanan Paspor Dikantor Imigrasi Kelas 1 Makasar" (Makasar: Universitas Hasnuddin).
- Lusi Setiowati, 2016. "Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance" (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga).

Sumber Internet

- Tegashadiyanto. 2017. *Upaya Imigrasi Dalam Memberikan Pelayanan Publik berbasis Keterbukaan Informasi Publik Demi Terciptanya Good Governance*.
- Zainuri, Widyaiswara. 2009. *Pengertian, Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima*.