

JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar

Volume 1, Nomor 2, Oktober 2023, Halaman 33-37

Licenced by CC BY-SA 4.0

ISSN: 2986-7002

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10041394>

Sistem Pelayanan dan Administrasi Kantor Imigrasi Kelas II Tpi Tanjung Balai Asahan 2023

Tuah Rizky Marpaung¹, Hendra Harmain²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

email: tuahmarpaung250@gmail.com¹, hendra.harmain@uinsu.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor pada era sekarang ini dilakukan secara online, tetapi masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui informasi tersebut dan tidak mengerti alur pendaftaran secara online. Berdasarkan analisis, dengan adanya aplikasi M-PASPOR yang telah ditetapkan oleh kebijakan kantor Imigrasi mempermudah masyarakat untuk mengakses dan tidak terlalu mengantri di kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.

Kata Kunci : *Pelayanan, Administrasi, Imigrasi*

Abstract

This research aims to determine the public services provided by the TPI Tanjung Balai Asahan Class II Immigration Office. The research used in this research is descriptive using a qualitative approach. The data collection techniques were carried out using observation, interviews and document review techniques. The research results show that the quality of passport registration services in the current era is carried out online, but there are still many people who do not know this information and do not understand the flow of online registration. Based on the analysis, the M-PASPOR application which has been determined by the Immigration office policy makes it easier for people to access and not queue too much at the TPI Tanjung Balai Asahan Class II Immigration office.

Kata kunci : *Services, Administration, Immigration*

Article Info

Received date: 10 Sept. 2023

Revised date: 18 Sept. 2023

Accepted date: 25 Sept. 2023

PENDAHULUAN

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Di negaranegara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto (2018:19), Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya.

Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. Pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian ini memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang menurut dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga Negara.

Menurut Hayat (2017) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Tugas pelayanan masyarakat (public service) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Berbicara mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan ternyata juga tidak jauh dari sorotan public (masyarakat). Baik dari sisi pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik.

Belakangan ini telah di ketahui bahwa kondisi tersebut di sebabkan tidak ada ketegasan dari pegawai/petugas, terkadang karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering di dahulukan dalam pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah di atur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga/kerabat dan disinilah faktor lemah petugas dalam pengawasan. Kemudian masalah yang lain yaitu seringnya terjadi keterlambatan dalam pengurusan paspor hal ini di akibatkan karena adanya kerusakan pada sistem jaringan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Berdasarkan hal tersebut banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.

Harapannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dan mempermudah dalam hal mendapatkan pelayanan ketika mengajukan permohonan penerbitan paspor di kantor Imigrasi akan tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan harapan yang ada karena di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Asahan tersebut masyarakat masih mengalami pelayanan yang lambat dan masyarakat masih sering di persulit dalam pengurusan paspor tersebut.

Berdasarkan dari fenomena yang sudah disampaikan diatas, jelas bahwa Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan belum terkelola dengan baik mengenai pelayanan dan administrasi dalam pengurusan pembuatan paspor dikarenakan pihak pegawai yang selalu mengutamakan keluarga atau kerabat terdekat sehingga mengabaikan masyarakat yang sudah mengantri terlebih dahulu. Permasalahan seperti ini sebaiknya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan kantor tersebut yang sebagaimana seharusnya. Jika hal ini diatasi tentunya menimbulkan suasana nyaman dan kondusif sehingga karyawan dapat melakukan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan optimal. Maka dari itu peneliti tertarik dan melakukan penelitian sebagai hasil magang, dengan judul "Sistem Pelayanan dan Administrasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan"

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan kerja praktek (magang) pada tanggal 16 Januari sampai dengan 16 Februari 2023 yang beralamat di Jl. Jend Sudirman Km. 4,5 Sijambi, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjung Balai, Provinsi Sumatera Utara. Selama proses magang, penulis ditempatkan di

Bagian teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian (TIKIM) selama kurun waktu 1 bulan. Jam kerja dimulai dari Pukul 07.30 WIB – 16.30 WIB dan jam istirahat dimulai dari Pukul 12.00 WIB – 13.30 WIB.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dimana penulis mengumpulkan informasi dari fakta-fakta yang terjadi di organisasi kemudian mengolah menjadi kalimat. Adapun alasan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif ini adalah menggambarkan dan menjelaskan hasil-hasil temuan di lapangan yang akan dituangkan dalam bentuk jurnal Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung kepada informan kunci dan informan pendukung; 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumendokumen yang berkaitan dengan pembahasan, literature, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian, pertama adalah Wawancara, wawancara merupakan komunikasi verbal secara langsung dengan informan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berkaitan dengan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, dimana 1 orang merupakan informan kunci dan 9 orang adalah informan pendukung.

Kedua adalah observasi yang digunakan dengan maksud untuk mengamati dan mencatat gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian pada saat keadaan atau situasi yang dialami atau sebenarnya sedang berlangsung meliputi pendaftaran dan pelayan di Badan Pusat Statistik. Hal ini dimaksudkan agar diperoleh data yang lebih mendekati kebenaran yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dengan keadaan yang sebenarnya.

Ketiga adalah telaah dokumen yang merupakan teknik pengumpulan data yang berupa laporan, surat resmi, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta arsip yang mempunyai kaitan dengan permasalahan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan membaca, menelaah, dan menganalisa dokumen-dokumen yang relevan dan berkaitan langsung dengan materi permasalahan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan analisis data, dimana data yang telah terkumpul dari hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen digunakan sebagai dasar dalam mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan kemudian dilanjutkan dengan tahap check dan recheck. Maka selanjutnya adalah sampai pada tahap kesimpulan akhir yang menggambarkan bagaimanakah pelaksanaan dalam pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan pengambilan data dilapangan dengan menggunakan pedoman wawancara dengan 10 orang informan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Pada tanggal 16 Januari 2023 kemudian data diuraikan berdasarkan urutan indikator dari setiap informan, setelah itu dilakukan kesimpulan berdasarkan interpretatif dari peneliti pada setiap indikator penelitian.

Kerangka konseptual diambil menurut Ahmad Mustanir (2022:25) dalam meningkatkan pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Fasilitas penunjang (supporting facilities); Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus tersedia sebelum pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
2. Barang atau jasa pelengkap (complimentary products/services) adalah barang atau material atau.

3. Dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap selama proses pelayanan publik.
4. Layanan eksplisit (*explicit services*), adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat. Manfaat tersirat (*Implicit services*) adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah

Saat penulis melaksanakan Kerja Praktik magang di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan selama satu bulan, penulis melihat adanya permasalahan yang terjadi di kantor Imigrasi tersebut, salah satunya yaitu tentang bagaimana cara Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Ialah Jika ingin membuat paspor maka masyarakat datang terlebih dahulu ke kantor untuk melihat alur pendaftaran secara online. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan terletak di Jl. Jend Sudirman Km. 4,5 Sijambi, Kec. Datuk Bandar Kota Tanjung Balai, Provinsi Sumatera Utara.

Bagi masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran pembuatan paspor dengan cara melalui akses online tetapi tidak memahami alur pendaftarannya bisa langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dan langsung ke bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM).

Berdasarkan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan bahwa pendaftaran pembuatan paspor bisa dilakukan secara online, dengan mengunduh aplikasi M-PASPOR.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada BPS Kota Tanjungbalai, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Ialah Jika ingin membuat paspor maka masyarakat datang terlebih dahulu ke kantor untuk melihat alur pendaftaran secara online. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan terletak di Jl. Jend Sudirman Km. 4,5 Sijambi, Kec. Datuk Bandar KotaTanjung Balai, Provinsi Sumatera Utara.
2. Bagi masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran pembuatan paspor dengan cara melalui akses online tetapi tidak memahami alur pendaftarannya bisa langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dan langsung ke bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM).
3. Berdasarkan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan bahwa pendaftaran pembuatan paspor bisa dilakukan secara online, dengan mengunduh aplikasi M-PASPOR

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk sistem informasi akuntansi penggajian dan pengendalian intern pada Sistem Pelayanan & Administrasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan Kota Tanjung Balai Tahun 2023, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut: Terkait dengan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan diharapkan agar lebih baik lagi dalam melayani agar konsumen yang membutuhkan data dapat melihat dengan cepat.

Referensi

UUD Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Dwiyanto, Agus. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press. 2018.

Hayat. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Press. 2017

Mustanir, Ahmad. Pelayanan Publik. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media. 2022

www.imigrasitanjungbalaiasahan.co.id