

**Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi
Kelas I Manado**

Brigitha Dewi Glory Atteng¹

Welly Waworundeng²

Neni Kumayas³

ABSTRAK

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan dari program sistem informasi e-passport di kantor imigrasi kelas I manado. Kemajuan dalam teknologi mendorong instansi pemerintahan, perusahaan maupun perkantoran untuk berkomunikasi dengan warga negara /konsumennya melalui jaringan komputer atau internet, dengan perkembangan teknologi yang begitu cepat dan efisien di dalam informasi, mendorong instansi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dimana penggunaannya memberikan peningkatan dalam pemberian pelayanan di berbagai sektor. Peningkatan teknologi sangat penting dimana dapat dilihat bahwa setiap negara berlomba-lomba dan berusaha untuk berinovasi di dalam bidang teknologi. Dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah membuka akses informasi kepada segenap lapisan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari segi biaya dan waktu pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan di kantor imigrasi manado sudah efektif dilihat dari biaya pelayanan yang sesuai dengan undang undang yang berlaku dan waktu pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah cepat karena kantor imigrasi kelas I manado telah memberikan informasi yang jelas terkait waktu pelayanannya

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, E-Passport

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Dalam pelayanan keimigrasian khususnya dalam pembuatan passport, masyarakat dapat membuat passport secara manual dengan langsung mendatangi kantor imigrasi. Namun, saat ini ada inovasi baru yang sudah ada dalam keimigrasian yaitu pelayanan sistem informasi E-passport (Electronic Passport). Dalam hal lain dapat ketahui bahwa penggunaan sistem informasi dimaksudkan agar pelayanan bisa menjadi lebih cepat. Pemberian informasi tentang keimigrasian dapat di lihat melalui website imigrasi dan pemberian pelayanan mengenai keimigrasian dapat dilakukan dengan menggunakan sistem informasi. Sistem informasi e-passport berfungsi memberikan pelayanan dan informasi mengenai paspor kepada masyarakat melalui internet.

Dalam hal ini penggunaan teknologi sistem informasi keimigrasian merupakan pengembangan penyelenggaraan keimigrasian yang berbasis elektronik dalam rangka untuk pelayanan secara efektif dan efisien. Pelayanan merupakan hal yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Kantor Imigrasi Kelas I Manado sebagai institusi pelaksana teknis dari Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM merupakan lembaga birokrasi yang mempunyai tugas kewenangan dibidang pelayanan publik seperti: memberikan pelayanan sekaligus pengawasan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) seperti

penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), VISA, Izin Tinggal Orang Asing, dan lain-lain. Sesuai dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, pada pasal 8 dikatakan bahwa setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Dengan demikian setiap Warga Negara Indonesia (WNI) apabila ingin melakukan perjalanan keluar negeri dengan alasan apapun harus memiliki paspor.

Pentingnya dalam meneliti pelayanan paspor ini dapat di lihat dari banyaknya permintaan masyarakat dalam pengurusan paspor di tiap bulannya yang mencapai ratusan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin bagus. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas baik agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien. Jadwal pelayanan di Kantor sudah seharusnya teratur sesuai dengan jam operasionalnya. Dengan teraturnya jadwal pelayanan, maka pelayanan dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang efektif karena telah menegakkan kedisiplinan baik untuk masyarakat maupun pemerintah, kemungkinan lainnya yang terjadi adalah bagaimana kesiapan petugas apabila ada calon pembuat paspor yang mengalami

kekurangan fisik (disabilitas), sehingga harus berbeda pelayanan sarana dan prasarana yang di berikan dengan manusia normal lainnya. Fenomena lainnya adalah bagaimana kenyamanan lingkungan kantor sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman ketika mengantri. Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor juga menjadi masalah dalam pelayanan yang efektif, karena kebutuhan masyarakat sudah seharusnya menjadi pusat perhatian oleh penyelenggara publik. Keramahan dan kesopanan petugas juga memang sering menjadi masalah publik, namun dari beberapa informasi yang didapatkan bahwa petugas sangat responsive saat ada masyarakat yang mengalami kesulitan. Kemudahan mengakses lokasi Kantor juga harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, karena dengan lokasi yang mudah dijangkau masyarakat akan lebih hemat waktu dan biaya.

Dalam hal pelayanan di kantor imigrasi kelas I manado, peningkatan kualitas layanan public kini sudah semakin mengemuka dengan respon kepercayaan masyarakat dan pujian dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public sudah sangat baik, dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas dan proses yang tidak berbelit-belit, kepastian dan jangka waktu penyelesaian epassport yang di informasikan dengan jelas serta sikap dari petugas yang selalu reponsiv. Hal ini tentunya sangat menarik untuk di teliti dan di analisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Manado dalam memberi pelayanan passport seperti yang kita ketahui berada langsung di bawah Direktorat Jendral Imigrasi, Keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Manado dengan jelas memiliki suatu

peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini peneliti akan lebih focus membahas tentang pengurusan epassport atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Menyikapi fenomena-fenomena tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintahan sehingga pelayanan yang diberikan efektif. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas I Manado telah menerapkan efektivitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pengurusan paspor, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat.

Tinjauan Pustaka **Konsep Efektivitas**

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi (Beni, 2016). Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih

diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya.

Menurut Kurniawan, 2019 dalam bukunya yang berjudul transformasi pelayanan public, ia mendefinisikan efektifitas sebagai berikut

“Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau tegangan diantara pelaksanaannya”.

Efektivitas bisa dikatakan suatu kemampuan dalam melaksanakan atau melakukan misi, tugas atau fungsi dari suatu komunitas, organisasi atau kegiatan yang tidak ada tekanan dari antara pelaksanaannya. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas hasil yang mengarah pada keberhasilan kerja yang maksimal, yang mencapai target secara kuantitas, kualitas dan waktu (Pasolong 2010). Menurut Keban dalam (Pasolong, 2010) bahwa suatu organisasi dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya (Donnie, agus, 2013). Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif (Mardiasmo, 2017). Efektivitas merupakan hubungan antara output (keluaran) dengan sasaran atau tujuan yang harus dicapai, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektifnya suatu organisasi, program atau kegiatan.

Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai sasaran dan tujuan akhir kebijakan (mahmudi, 2010). Pendapat dari Peter F Drucker yang dikutip Moenir, 2010 dalam bukunya bahwa :

“Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives, an effective manager is one who select the right things to get done” (efektivitas, dalam sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang menejer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan). Menurut Steers (Edy Sutrisno 2010), pada umumnya efektivitasnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Definisi dari efektivitas yaitu : “Ketepatan sasaran dari suatu proses yang berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Gibson (Donni, Agus 2013) menyatakan: “Efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.”. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan atau program. Menurut pendapat sedarmayanti di dalam bukunya yang berjudul sumber daya manusia dan produktivitas kerja, *“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan*

efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (sedarmayanti, 2018).

Makmur, 2011 mengemukakan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Ketepatan perhitungan biaya yaitu berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.
3. Ketepatan dalam pengukuran yaitu dengan ketepatan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dari suatu organisasi.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan yaitu menetapkan pilihan bukan persoalan yang gampang dalam organisasi dan juga bukan hanya prediksi saja akan tetapi melalui tahap-tahap proses, sehingga dapat ditemukan penetapan yang terbaik diantara yang terbaik atau yang terjujur diantara yang jujur atau keduanya yang terbaik dan terjujur diantara dari yang baik dan jujur.
5. Ketepatan berpikir yaitu ketepatan berfikir akan menciptakan keefektifan sehingga sebuah kesuksesanlah

yang akan senantiasa diinginkan itu dapat memberikan hasil secara maksimal.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah yaitu keberhasilan dari suatu aktivitas pada organisasi sangat dipengaruhi kemampuan dari seorang pemimpin, salah satunya ialah kemampuan memberikan sebuah perintah yang sangat jelas dan mudah dipahami bawahan. Jika perintah yang dikeluarkan tidak dapat dimengerti dan dipahami oleh bawahan maka akan berujung kegagalan yang tentunya akan merugikan organisasi.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan yaitu ketepatan dalam menetapkan suatu arah dan tujuan merupakan aktivitas organisasi dalam rangkamencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat dan jelas akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan dari kegiatan organisasi terutama yang berorientasi pada jangka panjang.
8. Ketepatan sasaran yaitu penetapan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara perorang maupun secara kelompok organisasi sangat menentukan keberhasilan dari suatu aktivitas organisasi. Demikian juga sebaliknya, jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat dan memperlama pelaksanaan dari berbagai kegiatan organisasi itu sendiri.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan perspektif pendekatan kualitatif. Dalam sebuah penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah

penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data sehingga dapat lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik. peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yaitu pendekatan proses (process approach) untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

1. Prosedur Pelayanan
2. Efisiensi Pelayanan
3. Responsivitas Pegawai
4. Semangat Kerjasama Dan Loyalitas Kelompok Kerja
5. Sarana Dan Prasarana

informan dalam penelitian ini yaitu informan yang ada di kantor imigrasi kelas I manado dan informan lainnya. Antara lain yaitu :

- a. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Manado
- b. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Manado
- c. Pengguna jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Manado (3 Orang)

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada publik dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan ialah rangkaian proses ataupun tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas serta tentu dan cara- cara yang wajib dilaksanakan dalam rangkaian penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur Pelayanan tidak cuma dituntut buat menciptakan keteraturan namun diutamakan guna membagikan

kemudahan serta kejelasan untuk warga masyarakat yang memerlukan pelayanan yang terbaik. Kejelasan prosedur pelayanan disini di maksudkan kalau masyarakat paham akan tiap tahapan yang mereka lalui dan persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi guna memperoleh pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan di harapkan simpel atau sederhana serta tidak rumit. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado.

Dari hasil penelitian yang didapatkan, dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah jelas, sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ditentukan oleh para administrator di kantor tersebut. Proses pelayannya sudah sepenuhnya efektif karena tidak berbelit belit dan mudah untuk dipahami. Prosedur pelayannya bisa dilihat di papan informasi yang ada di kantor imigrasi manado atau bisa juga dilihat di website kantor imigrasi manado. tidak ada masalah dengan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berarti prosedur tersebut sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Secara umum, prosedur pelayanan sudah jelas, dan sudah berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan proses pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I manado dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan personel yang telah

ditetapkan. Dengan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan persyaratan administrasi yang sudah diinformasikan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Manado mulai dari persyaratan administrasi, proses serta kejelasan sepenuhnya sudah efektif.

Efisiensi Pelayanan

Efisiensi merupakan perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input) yang bisa dilihat dari biaya serta waktu. Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dan sangat dibutuhkan dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, bagaimana pemanfaatan sumber daya dalam penciptaan efektivitas tersebut dan bagaimana output yang dihasilkan. Dimensi efisiensi terkait efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Manado.

Ketepatan jadwal pelayanan ialah merupakan factor yang sangat penting dalam penilaian dari warga masyarakat atas pelayanan dari organisasi publik, sebab dengan adanya jadwal serta waktu dalam pelayanan yang tepat membuat masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah dengan pelayanan yang telah. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif. Dalam prosedur pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado, paspor akan diterbitkan paling lama 3 hari kerja sejak dilakukan wawancara. Biaya pelayanan yang diberikan oleh Kantor imigrasi kelas I Manado yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang telah

ditetapkan dan cukup terjangkau bagi masyarakat.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian, dari segi biaya dan waktu pelayanan yang dari hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Manado yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang ada. Selain itu, masyarakat merasa tidak terbebani oleh biaya pelayanan pengurusan paspor. sehingga penulis dapat menarik kesimpulan bahwa biaya dan waktu dalam pengurusan paspor sudah efektif dan efisien.

Responsivitas Pegawai

Responsivitas merupakan kemahiran birokrasi untuk mengenali kebutuhan warga masyarakat, menyusun agenda serta memprioritaskan pelayanan, serta meningkatkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Konsep responsivitas ialah pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan ataupun masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara ataupun birokrasi publik bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang jadi permasalahan, kebutuhan, keluhan serta aspirasi mereka.

Responsivitas juga dapat dimaksud sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang jadi tuntutan segala rakyat di suatu negara. Dalam perihal ini responsivitas ialah metode yang efektif dalam memanager atau pun mengendalikan urusan baik di tingkatan pusat ataupun tingkatan wilayah ataupun lokal dalam memberikan pelayanan kepada warga, karenanya baik pemerintah pusat ataupun wilayah dikatakan responsif terhadap kebutuhan warga apabila

kebutuhan warga tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat serta bisa menanggapi apa yang jadi kepentingan public.

Dengan demikian birokrasi publik bisa dikatakan bertanggungjawab bila mereka dinilai memiliki responsivitas ataupun daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang jadi permasalahan, kebutuhan, keluhan serta aspirasi masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas I Manado adalah salah satu organisasi pelayanan publik yang senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik berbentuk pelayanan prima agar bisa memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Untuk itu dituntut Kantor Imigrasi Kelas I Manado wajib senantiasa paham terhadap kebutuhan warga dan terhadap keluhan- keluhan yang di informasikan warga. Konsep responsivitas menuju pada pertanggungjawaban organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Respon yang diharapkan pengguna pelayanan E-paspor dari Kantor Imigrasi Kelas I Manado merupakan daya tanggap Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Manado dalam melayani serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan segera serta tanpa prosedur yang rumit dan tepat waktu sehingga menghasilkan pelayanan yang efisien. Buat memberikan pelayanan yang baik serta berkesan di mata masyarakat, para administrator dituntut untuk bertindak sopan serta ramah pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, administrator yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus bisa memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan

tersebut tercermin lewat penampilan, Bahasa.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa pegawai kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan hal ini dapat menciptakan keefektifan pelayanan paspor, menunjukkan bahwa aspek kesopanan dan keramahan para administrator pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor tersebut sudah cukup baik. pegawai juga dalam menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Manado, Responsivitas (daya tanggap) pegawai di Kantor imigrasi sudah maksimal dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat dengan bersikap tanggap, ramah dan bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan paspor dapat efektif dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.

Semangat Kerjasama Dan Loyalitas Kelompok Kerja

kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Dimensi semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja terkait dengan efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Manado.

Hasil wawancara peneliian diatas menunjukkan bahwa kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan terjalin dengan baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat dan bahwa hubungan kerjasama antara pimpinan maupun bawahan di Kantor Imigrasi Kelas I manado tidak memiliki jarak, mereka saling terbuka sehingga membentuk kerjasama yang baik dan profesional yang

menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan sesuai dengan apa yang menjadi visi Imigrasi Kelas I Manado.

Guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif penempatan staf/pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti menunjukkan bahwa penempatan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang dimiliki. Hal ini berguna untuk mempermudah menyelesaikan tugas-tugas yang mereka tangani sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat yang sedang mengurus Paspor dan kedisiplinan pegawai di Kantor Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah cukup baik. Hal tersebut dapat meningkatkan kerjasama dan loyalitas kelompok, yang menciptakan hasil kerja yang maksimal sehingga dalam melaksanakan tugas yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan baik dan efektif.

Sarana Dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk

mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi langsung peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah baik dan lengkap. Kondisi ruang pelayanannya bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, TV, AC, ruang bermain anak, ruang pelayanan ramah HAM bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan ibu menyusui, pojok baca, tempat ibadah dan tempat parkir sudah ada dan memadai. Selain kondisi ruang pelayanan, penulis juga mengamati sarana prasarana lain yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I Manado yaitu media/sumber informasi yang disediakan. Ketersediaan media/sumber informasi yang dapat dengan mudah dan diakses langsung oleh masyarakat merupakan salah satu penunjang terciptanya pelayanan paspor yang efektif.

Berdasarkan penuturan yang diberikan oleh beberapa informan dan pengamatan langsung dari penulis, diketahui bahwa pihak Kantor Imigrasi

Kelas I Manado telah mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam pengukuran kinerja manajemen SDM dan pemberian layanan pada public secara konsisten, selain penggunaan aplikasi layanan public selain penggunaan aplikasi layanan yang dibuat secara terpusat oleh Direktorat Jendral Imigrasi, kantor imigrasi juga berupaya dan menggunakan aplikasi lain yang mendukung pelayanan public dan mengoptimalkan sistem informasi keimigrasian. Kantor Imigrasi juga mengoptimalkan transparansi dan keakuratan dalam pemberian informasi kepada public seperti alur, waktu, dan biaya melalui spanduk atau banner, website dan media sosial. menyediakan media/sumber informasi yang dapat dengan mudah dan langsung diakses oleh masyarakat sehingga memudahkan dalam proses pengurusan paspor yang dapat dilihat dalam website kantor imigrasi yaitu www.manadoimigrasi.com Selain itu, untuk melayani pengaduan masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Manado menyediakan informasi penyampaian pengaduan, pengelolaan pengaduan melalui web, facebook, twitter, whatsapp dan sms. Menyediakan informasi yang mudah diakses masyarakat dalam memperoleh informasi layanan dan kegiatan melalui media cetak, papan pengumuman, media sosial website dan lain lain. sarana penerima keluhan/kotak saran juga terdapat pada lokasi pelayanan. Jadi, bagi masyarakat yang ingin memberikan kritik dan saran kepada instansi, bisa memasukkan pendapat mereka pada kotak saran. Penulis juga menyimpulkan bahwa peranan sarana dan prasarana dalam hal ini teknologi komunikasi dan komputerisasi telah memberikan sumbangsih dalam membantu upaya untuk

mengefektifkan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado.

Penutup

Kesimpulan

1. Prosedur pelayanan. Pelaksanaan pelayanan paspor yang ada di kantor imigrasi manado sudah sesuai berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan pelayanan paspor sudah efektif. SOP (Standar Operasional Prosedur) di kantor imigrasi kelas I manado perpacu pada standar operasional prosedur dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang berlaku untuk seluruh kantor imigrasi yang ada di Indonesia.
2. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari segi biaya dan waktu pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan di kantor imigrasi manado sudah efektif dilihat dari biaya pelayanan yang sesuai dengan undang undang yang berlaku dan waktu pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah cepat karena kantor imigrasi kelas I manado telah memberikan informasi yang jelas terkait waktu pelayanannya.
3. Petugas kantor imigrasi kelas I manado cukup tanggap terhadap masyarakat dengan bersikap ramah, sopan dalam bertutur kata sehingga mudah di pahami oleh masyarakat dan memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan.
4. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja, Semangat Kerjasama di Kantor Imigrasi Kelas I Manado baik antara pimpinan serta staf memiliki hubungan kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas kelompok kerja.

5. Sarana dan Prasarana, kondisi ruang pelayanannya bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, TV, AC, tempat ibadah dan tempat parkir sudah ada dan memadai. Keberadaan media/sumber informasi yang dapat dengan mudah dan diakses langsung oleh masyarakat serta diberlakukan Sistem Pelayanan Online (Website).

Saran

1. Untuk memaksimalkan pelayanan paspor di Kantor imigrasi Kelas I manado selalu mempermudah persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian dan proses pelayanan lebih diefisienkan.
2. Pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado yang sudah memuaskan akan lebih baik ditingkatkan lagi sesuai dengan motto Kantor Imigrasi yakni melayani masyarakat dengan tulus, agar selalu menimbulkan citra yang bagus terhadap terhadap pegawai pemerintahan dihadapan masyarakat.
3. Hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan paspor, baik di kota maupun di desa bisa lewat sarana media informasi juga bisa dengan mengadakan tatap muka lansung agar masyarakat lebih mengerti dan tahu prosedur untuk mengurus paspor.
4. Sebaiknya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja ditingkatkan, sehingga tercipta disiplin kerja yang menciptakan pelayanan yang efektif.
5. Demi meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya faktor sarana dan prasarana pelayanan tetap mempertahankan kebersihan lingkungan guna mendukung proses kegiatan pelayanan secara cepat, tepat dan efisien.

Daftar Pustaka

- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- C. Laudon, P. Jane Laudon, Kenneth. 2018. *Management Information System*. Pearson International.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Donni, Agus. 2013. *MANAJEMEN PERKANTORAN Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung : Alfabeta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 1, Cetakan 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi, Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Lubis & Husain, 2010. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Jakarta : Pustaka Binaman Presindo.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Moleong. 2017. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moerir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, UPP. STIM.
- Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy.
- O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana
- Sedarmayanti, 2018. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Cetakan Ketiga. Bandung : Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1, Cetakan 27. Jakarta : Bumi Aksara
- Steer, Richard M. 2018. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sutabri, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014 *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. 2016. *"PELAYANAN PUBLIK" Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suryanto Adi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Satori, D dan Komariah. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2017. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Ratminto & Winarsih, Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sumber Lainnya Undang-Undang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.