

## **KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA KANTOR IMIGRASI KELASI I MANADO DALAM PENERBITAN PASPOR**

*Dana Raspaty<sup>1</sup>*  
*Ronny Gosal<sup>2</sup>*  
*Michael Mantiri<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara kantor imigrasi kelasi I Manado dalam penerbitan paspor, dengan menggunakan metode kualitatif diharapkan mampu menjawab permasalahan penelitian, hasil menunjukkan bahwa volume pengunjung pembuatan paspor setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan, tercatat dalam data pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sejak tahun 2015 s/d 2017 telah bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya paspor dan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat keluar negeri. Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado dapat dikatakan cukup berkualitas dan memenuhi standar kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan yang baik dalam kriteria dalam pengukuran kinerja adalah sebagai berikut: Kualitas, Kuantitas, Efektivitas, Komitmen kerja.

**Kata Kunci : Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Penerbitan Paspor.**

<sup>1</sup> *Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat*

<sup>2</sup> *Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi*

<sup>3</sup> *Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi*

## Pendahuluan

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan daerah. Masalah sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam kegiatan instansi pemerintah. Walaupun didukung sarana prasarana serta sumber dana yang berlebihan tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan instansi pemerintah tidak akan berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sumber daya manusia merupakan ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan instansi pemerintah.

Pengelolaan sumber daya manusia mempengaruhi kinerja organisasi dengan praktik manajemen yang dilakukan dan memiliki sasaran cukup luas tidak terbatas pada pegawai operasional saja, tetapi meliputi tingkatan manajerial. Betapapun bagus rumusan tujuan dan rencana organisasi, maka akan sia-sia jika unsur sumber daya manusia tidak dikelola secara profesional. Hal ini semakin jelas karena peran sumber daya manusia sebagai faktor krisis yang dapat menentukan maju mundurnya serta hidup matinya suatu usaha dan kegiatan

bersama, baik yang berbentuk organisasi sosial, lembaga pemerintah maupun badan usaha. Rendahnya sumber daya manusia menyebabkan turunnya kinerja pegawai, yang secara tidak langsung ditentukan oleh kompetensi. Instansi pemerintah juga dituntut agar mengetahui dan mengembangkan faktor-faktor yang mendukung peningkatan kinerja pegawai dan pemimpin. Salah satu faktor yang mendukung kinerja adalah kompetensi. Dimana kompetensi ini adalah karakteristik dasar seseorang yang terdiri dari knowledge, skill, dan attitude yang ada hubungan sebab-akibatnya dengan prestasi kerja yang baik atau dengan kinerja.

Pengembangan sumber daya manusia sangat perlu diperhatikan, salah satu faktor pendukung keberhasilan setiap negara baik dalam bidang perekonomian, sosial budaya, politik, dan lain-lain yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian handal dan menguasai sistem manajemen informasi kepegawaian, motivasi berprestasi tinggi, kreatif, inovatif serta memiliki kepribadian merupakan modal penting dalam instansi pemerintahan. Sumber daya manusia juga sangat penting bagi tercapainya pembangunan, yaitu dengan sumber daya manusia yang baik dan memiliki strategi untuk mengembangkan sumber daya manusia yang dikenal sebagai manajemen organisasi.

Syarat utama yang paling mendasar yang diperlukan pegawai adalah memiliki kompetensi dibidang masing-masing. Peningkatan pengembangan kompetensi dibidang sumber daya manusia keberadaannya sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi, baik

organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang dapat diperlukan untuk menghadapi tantangan-tantangan baru ditempat kerja, kemampuan intelektual dengan motivasi kerja yang tinggi sehingga tercipta kinerja pegawai yang kondusif untuk merealisasikan potensi kerja yang dimilikinya sesuai dengan kebutuhan organisasi. Penilaian kinerja bagi organisasi pemerintahan sudah memiliki aturan yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi pemerintahan, yaitu dengan cara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan dan kinerja organisasi. Tujuan penilaian kinerja untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi. Perhatian hendaknya dipusatkan kepada kinerja yang baik. Hal ini berarti, bahwa dalam melaksanakan tugas, kegiatan dan kewajibannya harus sama-sama penting dan berharga dengan kegiatan organisasi. Jadi, untuk mencapai kinerja yang baik harus selalu ada perbaikan dan peningkatan kinerja dalam melaksanakan kegiatan. Supaya tercapai kinerja yang baik, perlu ada perubahan cara bekerja sama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri.

Salah satu bentuk kinerja aparatur sipil negaera dapat dilihat pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado yang mempunyai tugas dalam menerbitkan Paspor kepada Warga Negara Indonesia (WNI) yang ingin pergi keluar negeri. Kantor Imigrasi Kelas I Manado sebagai institusi pelaksana teknis dari Direktorat Jendral Imigrasi Departemen

Hukum dan HAM merupakan lembaga birokrasi yang mempunyai tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain: 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 Pas Lintas Batas (PLB).

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 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. Adapun prosedur pengurusan paspor adalah formulir diisi dengan melampirkan foto copy KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Ijazah.

Kinerja dari pegawai Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Manado dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja individu atau pegawai akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu seperti keahlian, kemampuan dan sebagainya, upaya kerja dan dukungan organisasi seperti sarana dan prasarana. Penilaian kinerja aparat dapat dilihat dari pembuatan sasaran kinerja pegawai (SKP), apabila dilihat dari penilaian kinerja sebelumnya pada tahun 2016 secara kuantitas tidak berbeda jauh dengan tahun 2017, kalau di tahun 2016 sebanyak 281 paspor baru dan di tahun

2017 sebanyak 277 paspor baru, dari segi kuantitas, mengalami penurunan, namun hal tersebut harus dinilai dari berbagai segi bukan hanya dari kinerja pegawai saja.

## Tinjauan Pustaka

Pengertian kinerja menurut Sedarmayanti (2007:152) menyatakan bahwa: "Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apayang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya)". Sedangkan Hasibuan (2008: 94) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah merupakan gabungan dari tiga factor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, maka akan semakin besar pula kinerja dari pegawai yang bersangkutan.

Lebih jauh Indra Bastian dalam Irham Fahmi (2007:45) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Menurut Bernardin & Russel dalam skripsi Juwairah, mendefenisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang

diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2006:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: "performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi- fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu. Menurut Gibson, dkk (2008: 355), job performance adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Sementara menurut Ilyas (2009: 99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai. Dessler (2015:87)

berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Berdasarkan beberapa teori tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:67) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi. Selanjutnya peneliti juga akan mengemukakan tentang definisi kinerja pegawai menurut Bernandin & Russell (2005:135) yang dikutip oleh Performansi adalah catatan yang

dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Sedangkan Veithzal Rivai (2006:309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (W.J.S. Poerwadaminta, 2008:165). Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Victor Situmorang,

SH dan Jusuf Juhir (2008:83-86) adalah: Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan Negara pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara. Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

Meliputi luasnya pengertian dan macam-macam istilah terhadap aparatur, maka dalam tulisan ini dipakai istilah pemerintah. Dengan demikian, maka aparatur pemerintah diartikan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yakni melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan sedangkan sebagai abdi negara yakni bermental baik dan mempunyai kemampuan profesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran pembangunan.

## Hasil Penelitian

Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, dari hasil penelitian, mengenai kualitas pelayanan sendiri jika dilihat dari indikator kualitas pelayanan memang

cukup memenuhi syarat, hal ini disebabkan keterbatasan sumberdaya manusia dan sarana pendukung, hal ini membuat pelayanan menjadi lancar serta Kantor Imigrasi yang cukup representatif, dimana Kantor Imigrasi sendiri telah lama mempunyai Gedung sendiri serta dilengkapi dengan lapangan parkir dan kantin yang luas, hal ini membuat tingkat kenyamanan cukup baik. Hal ini seperti yang diutarakan oleh seorang masyarakat Bapak Keni beliau mengatakan: Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado saya nilai sudah baik, dimana pegawainya berlaku baik dan sopan, juga telah dilengkapi dengan beberapa teknologi seperti layar yang memberikan informasi, pendaftaran juga bisa melalui online, tidak perlu lama mengantri, saya rasa sudah cukup baik, prosenya pun sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Karena dokumen ini tidak sembarangan harus melalui proses yang cukup Panjang.

Hal senada dikatakan ibu, syerly seorang masyarakat yang sedang mengurus paspor beliau mengatakan: sebagai masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado saya mendaftar melalui online, sehingga begitu saya datang mengurus, tidak perlu menunggu lama karena nomor antrian sudah ada sejak dari rumah, hal ini sangat membantu mengingat pekerjaan saya yang sibuk. Kepala Kantor Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado mengkonfirmasi bahwa : sebagai seorang pemimpin di kantor ini, saya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal pengurusan paspor. Memang paspor merupakan salah satu dokumen penting yang diperlukan oleh setiap

warga negara yang ingin bepergian keluar negeri apapun tujuannya, jadi untuk proses pembuatannya pun tidak boleh sembarangan, tetapi harus teliti, itulah sebabnya setiap pemohon wajib datang ke kantor imigrasi agar supaya mudah terkontrol dan dapat dikenali secara langsung. Untuk lebih meningkatkan kinerja dan kualitas pembuatan paspor kami telah menerapkan pendaftaran paspor secara online jadi masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk mengetahui informasi serta tidak perlu mengantri dalam pendaftaran, namun pendaftaran online ini hanya untuk pendaftaran saja tetapi untuk rekam data dan lainnya mendaftar harus datang ke kantor.

Dari penjelasan dari beberapa informan tersebut, dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan telah terpenuhi, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public secara komprehensif di Kantor Imigrasi yang cukup maksimal ditambah sekarang pendaftaran paspor dapat dilakukan secara online. Namun dari pengamatan dilapangan yang dilakukan oleh penulis masih ada beberapa kendala yang perlu diperhatikan yakni ketersediaan ruang tunggu yang memadai, yakni terkadang apabila banyak pengunjung, ruang tunggu sudah tidak cukup menampung masyarakat yang datang.

Jenis pelayanan pada Kantor Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado satu-satunya Lembaga yang mengurus pelayanan public yakni paspor untuk itulah kantor ini menjadi tujuan dari setiap masyarakat yang ada di wilayah layanan khususnya di Sulawesi utara.

Selanjutnya menurut Kepala Kantor Imigrasi kelas I Manado, Friece Sumolang mengungkapkan tugas dan

fungsi keimigrasian dalam capaian kinerja 2017 mulai dari penerbitan paspor RI, sesuai tupoksi yang dilaksanakan keimigrasian yaitu dengan data capaian kinerja 2017, mulai dari penerbitan paspor RI periode tahun 2016 (14.440) 2017 sampai dengan tanggal 15 Desember (13.545). Selain itu jumlah perlintasan di TPI Udara (data bulan Januari sd 18 desember 2017) WNI (berangkat : 10.496 / datang : 10.206 ), WNA (datang 64.566 dari 5 negara terbesar kedatangan: China, Jerman, Amerika Serikat, Singapura, dan Australia) dan Berangkat: 63.868 dan penolakan 5 warga negara yakni China 3, AS 1, Prancis 1).

Kami juga akan super aktif dalam pengawasan terhadap orang asing yang datang dan pergi demi keamanan negara khususnya di Sulawesi Utara lebih khusus Kota Manado sekitarnya dan bagi masyarakat dalam kepengurusan paspor, Imigrasi bekerja sama dengan kantor Pos untuk menunjang pengiriman paspor melalui via jasa pengiriman surat pos ditujukan ke alamat tertuju jadi tak perlu repot mengurus datang ke kantor.

Selain jumlah kuantitas pelayanan yang disebutkan diatas, aparat Kantor Imigrasi juga melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala kantor, tugas ASN di Kantor Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado juga turun ke daerah-daerah wilayah kerja yang ada di Sulawesi utara untuk memastikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku.

Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Kepala Kantor Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, beliau mengatakan : pekerjaan Aparat di Kantor Imigrasi Manado, sama dengan aparat yang ada di Kantor

Imigrasi lainnya, hanya menjalankan sesuai dengan tugas pokok, perlu diketahui tugas Kantor Imigrasi kelas 1 Manado juga membawahi wilayah kerja yang ada di provinsi Sulawesi utara yakni Kantor Imigrasi Kelas I Manado Wilayah kerja Kota Manado, Tomohon, Kabupaten Minahasa, Minahasa Utara, Minahasa Selatan, Minahasa Tenggara. Berkat kinerja yang baik dan maksimal, Kantor Imigrasi kelas I Manado pekan yang lalu mendapat Penghargaan dari Direktorat Jenderal Anggaran dan Gubernur Sulawesi Utara Olly Dondokambey SE, dengan menerima penghargaan terbaik II sebagai Satker Pengelolah APBN dengan Kategori Satker Kecil (Pagu dibawah Rp.10 Milyar) dalam kinerja pelaksanaan Anggaran Tahun 2017 se-Provinsi Sulawesi Utara yang diserahkan langsung oleh Gubernur Sulawesi Utara pada acara penyerahan DIPA Tahun 2018.

(<http://sulutaktual.com/2017/12/19/imigrasi-kelas-i-manado-tahun-2017>).

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan ada beberapa factor yang menyebabkan keterlambatan selain human error, machine error juga sering menjadi kendala. Dimana sering terjadi kesalahan dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini di

ungkapkan oleh Wenny salah satu warga yang sedang mengurus paspor:

Pelayanan Paspor pada Kantor Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado cukup baik meskipun menurut saya masih mengalami beberapa kendala. Pihak Kantor Imigrasi berjanji hanya beberapa hari saja sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan paspor tersebut belum jadi meskipun sudah mengalami proses yang ditentukan oleh Kantor Imigrasi. Mengulur waktunya bisa lama sekali, padahal saya sangat memerlukan paspor tersebut.

## Kesimpulan

1. Kinerja pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado dari segi kualitas sudah cukup berkualitas namun dalam hal ini masih perlu adanya perbaikan karena volume pengunjung yang semakin banyak karena ketersediaan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang masih di benahi untuk perluasan, alat pengambilan foto dan sidik jari yang masih sering rusak.
2. Kuantitas, volume pengunjung pembuatan paspor setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan, tercatat dalam data pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sejak tahun 2015 s/d 2017 telah bertambah setiap tahunnya. Efektivitas
3. Efektivitas, pada hakekatnya Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya. Pada pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 Manado berjalan dengan baik namun ada beberapa kendala yang

terkadang terjadi pada saat pelayanan seperti, kerusakan server, kapasitas ruang tunggu yang sedikit dan waktu pimpinan yang terkadang berada diluar kantor untuk urusan kedinasan.

4. Komitmen Kerja, komitmen kerja di Kantor Imigrasi kelas 1 Manado merupakan kesanggupan aparatur sipil negara untuk memelihara sebuah nilai dalam upaya pencapaian tujuan organisasi yakni pembuatan paspor. Komitmen kerja yang dimiliki oleh aparatur sipil negara di Kantor Imigrasi Manado cukup baik terlihat dari target-target yang dicapai pada tahun 2017.

## Saran

1. Kantor Imigrasi Kelas I Manado di harapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperluas ruang tunggu agar lebih nyaman dan juga menambah alat foto dan sidik jari karena semua itu untuk menunjang proses pelayanan, serta menyelesaikan paspor tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.
2. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri, mengikuti jadwal yang telah di atur, dan menghindari menggunakan jasa calo.
3. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan

masyarakat dalam pembuatan paspor.

4. Lebih meningkatkan sosialisai kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan tau prosedur untuk mengurus paspor

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky. 2006, Sistem Manajemen Kinerja, Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka utama.
- Bernardin and Russel. 2005. .Human Resource Management, An. Experimental Approach, terjemahan.Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba. Empat.
- Fahmi, Irham. 2007. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Gibson, James, L. 2008. Organization, Behavior, Structure, Process, edition 10. Boston. USA.
- Ilyas . 2008. Fungsi dan Pengukuran Prestasi Belajar . Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Hasibuan. Malayu S.P. 2008.Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu.2005.Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, J, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Poewardarminta W.J.S. 2008. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta. Balai Pustaka Nasional.

Rivai, Veithzal.2006.Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Sedarmayanti.2007.Manajemen Sumber Daya Manusia.Bandung: Refika Aditama.

Simanjuntak,Payaman.2005.Manajemen dan Evaluasi Kinerja, cetakan pertama.Jakarta: Bumi Aksara.

Situmorang V, dan Juhir J, SH, 2008, Aspek Hukum Pengawasan Melekat, Jakarta: Rineka Cipta.

Suyadi Prawirosentono.2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan". Yogyakarta:BPFE.