

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI No. 05-PR.07.04 pada tanggal 29 September 2002, yang secara resmi beroperasi pada tanggal 23 September 2002. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sebelumnya merupakan bagian dari wilayah kerja Kantor Imigrasi Surabaya yang meliputi tujuh Kabupaten atau Kota yang terdiri dari 116 kecamatan dengan jumlah penduduk sekitar 6.579.329 jiwa. Kabupaten atau kota yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah di Kota Blitar, Kabupaten Blitar, Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Kediri, dan Kabupaten Nganjuk. Sejak Kantor Imigrasi Kelas III Kediri mulai beroperasi pada tanggal 01 Oktober 2014, wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menjadi 3 Kabupaten atau Kota yang meliputi wilayah Kota Blitar, Kabupaten Blitar, dan Kabupaten Tulungagung.

2. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Blitar dengan menempati bangunan gedung kantor seluas 1.047 m² berdiri diatas lahan 11.910 m² terletak di Jalan Raya Mastrip No. 45 Srengat Blitar, berjarak 19 km dari Kota Blitar dengan status tanah dan bangunan pinjam pakai 25 tahun dari pemerintah Kabupaten Blitar berdasarkan Surat Perjanjian Nomor 188/33/409.306/2004 dan W10.pl.01.10-371 tanggal 11 Januari

2014 antara pemerintah Kabupaten Blitar dan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jawa Timur.

3. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

a. Visi

- 1) Menjadikan insan Imigrasi yang profesional, berwibawa, dan berwawasan global.
- 2) Masyarakat memperoleh kepastian hukum.

b. Misi

- 1) Melaksanakan pelayanan yang cepat.
- 2) Memberikan kemudahan yang berkualitas dalam pelayanan terhadap masyarakat.
- 3) Melaksanakan pengawasan dan pemantauan orang asing dalam rangka mengamankan serta menjunjung pembangunan nasional.
- 4) Melindungi hak asasi manusia.

4. Tujuan Pendirian Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

- a. Penyiapan perumusan kebijakan Departemen di bidang dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta system informasi keimigrasian.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama

luar negeri serta system informasi keimigrasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

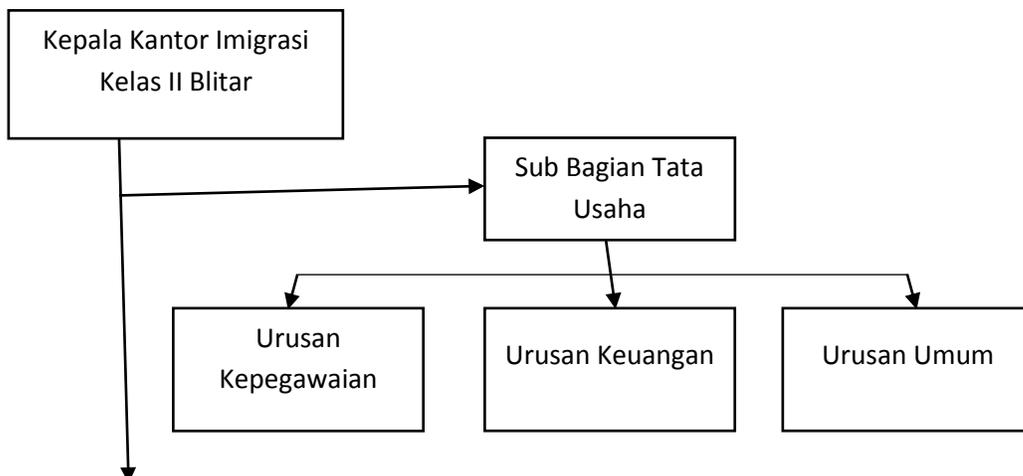
- c. Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta system informasi keimigrasian.
- d. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi.
- e. Pelaksanaan urusan administrasi Direktorat Jenderal.

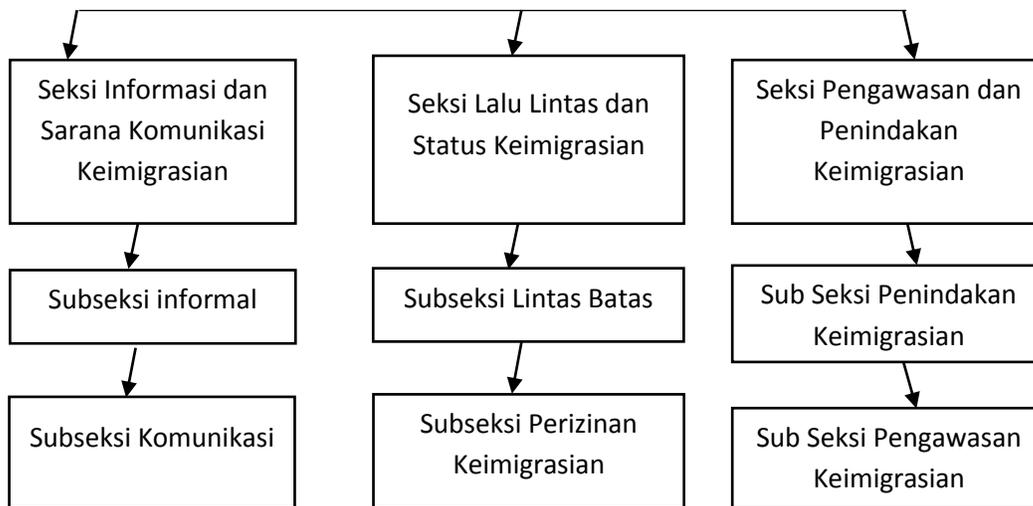
5. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki fungsi yang sama dengan struktur organisasi yang lain, yang pada dasarnya adalah pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Struktur kepengurusan langsung di bawah naungan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Sub Bagian Tata Usaha, Sub Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, Sub Lalu Lintas Keimigrasian, Sub Status Keimigrasian, serta Sub Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian. Adapun struktur kepengurusannya adalah:

Tabel 4.1

Sruktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar Tahun 2018





Sumber: Data primer, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, 2018.

6. Tugas Pokok Organisasi

a. Kepala Kantor Imigrasi

Tugas Pokok: mengkoordinasikan pelaksanaan di bidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status melakukan pengawasan dan penindakan terhadap yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas Pokok :

1. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan Tata Usaha dan melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Kantor di

bidang Administrasi dan Ketata Usahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, serta pengelolaan barang-barang inventaris kantor.

2. Mempersiapkan dan melaksanakan rapat struktural secara periodik setiap hari Selasa untuk mengevaluasi kegiatan yang telah di laksanakan selama sepekan.
3. Mewajibkan setiap pegawai untuk melaksanakan absensi sidk jari kehadiran (*finger print*) pada saat datang dan pulang kantor sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku.

c. Kepala Urusan Umum

Tugas Pokok: Melaksanakan urusan umum yang meliputi surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Kepala Urusan Kepegawaian

Tugas Pokok: melaksanakan urusan kepegawaian yang meliputi formasi mutasi, pemberhentian dan pemensiunan di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Kepala Urusan Keuangan

Tugas Pokok: melaksanakan urusan keuangan yang meliputi anggaran belanja rutin dan pembangunan di lingkungan kantor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Tugas Pokok: melakukan kegiatan keimigrasian yang meliputi pemberian perlintasan, pemberian permohonan dokumen perjalanan izin berangkat/ kembali bagi warga negara asing atau warga negara Indonesia serta kegiatan dalam hal

perjalanan, pendaratan, urusan haji, pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri, pengurusan anak kapal dan izin masuk darurat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan keimigrasian.

g. Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian

Tugas Pokok: melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali bagi WNA maupun WNI sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna tertibnya WNA / WNI yang keluar maupun masuk negara Indonesia.

h. Kepala Sub Seksi Lintas Batas

Tugas Pokok: memberikan perizinan Lintas Batas bagi warga negara asing yang hendak masuk ke Indonesia maupun warga negara Indonesia yang hendak pergi ke luar Indonesia sesuai perjanjian Lintas Batas yang telah ditetapkan dalam rangka tertibnya keluar masuk melalui pos perbatasan.

i. Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Tugas Pokok: melakukan pengawasan dan penindakan serta penanggulangan terhadap WNA dan pemukim gelap yang melanggar ketentuan Keimigrasian di lingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menertibkan WNA yang masuk ke wilayah Republik Indonesia.

j. Kepala Sub Seksi Penindakan Keimigrasian

Tugas Pokok: melakukan penyidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan, penampungan sementara orang asing yang melakukan pelanggaran keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

k. Kepala Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian

Tugas Pokok: melakukan pengawasan terhadap WNA yang masuk ke wilayah Republik Indonesia maupun WNI yang akan berpergian ke luar negeri serta mengadakan kerja sama antar instansi yang ada kaitannya dalam bidang pengawasan orang asing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

l. Kepala Seksi Status Keimigrasian

Tugas pokok: mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan status keimigrasian, pendayagunaan warga negara asing pendatang maupun pemukin dan alih status izin tinggal, serta melaksanakan penelaahan dan penilaian tentang status keimigrasian orang asing, pemukim berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas.

m. Kepala Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian

Tugas pokok: melakukan penyaringan, penelitian, penyelesaian permohonan alih status dan izin tinggal keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

n. Kepala Sub Seksi Penelaahan Status Keimigrasian

Tugas pokok: melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan orang asing untuk kelengkapan permohonan kewarganegaraan.

o. Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Tugas pokok: melakukan pengumpulan, pengolahan serta penyajian data informasi dan penyebarannya untuk penyidikan keimigrasian serta melakukan pemeliharaan dokumentasi keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna kelancaran pelaksanaan tugas Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.

p. Kepala Sub Seksi Informasi

Tugas pokok: melakukan penyebaran dan pemantauan informasi mengenai WNI yang berangkat ke luar negeri dan orang asing yang masuk ke Indonesia dalam rangka pengamanan teknis keimigrasian.

q. Kepala Sub Seksi Komunikasi

Tugas pokok: melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian dalam rangka pelaksanaan tugas

r. Kepegawaian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan peran penting dalam menunjang kinerja organisasi dalam melaksanakan suatu program yang diperlukan pelaksana dalam mendukung terlaksananya suatu program dengan baik. Ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompentensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan¹.

Tabel 4.2
Nama-nama Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	2	3	4
1.	I Nyoman Gede Surya Mataram, S.H., MH.	Kepala Kantor	Magister Hukum
2.	Akhmad Syahlan, S.H.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Sarjana Hukum

¹ Fauzi Ahmad Abdillah, "Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar", (Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, 2016), hal. 56-60.

3.	Iwan Ernanda, S.H.	Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	Sarjana Hukum
4.	Achmad Sueb, S.H., M.H.	Kepala Urusan Umum	Magister Hukum
5.	Denny Irawan, S.H.	Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian	Sarjana Hukum
6.	Moch. Andri Budiman, S.Sos.	Kepala Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian	Sarjana Sosial
7.	Dian Widyastuti, A.md. Im., S.H.	Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Hukum
8.	Hetty Rosidah, A.Md. Im., Dilanjutkan...	Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian	Magister Hukum
9.	Sudarsono, S.H.	Kepala Urusan Keuangan	Sarjana Hukum
10.	Mastoha, S.H.	Kepala Urusan Kepegawaian	Sarjana Hukum
11.	Priyo Ery Wicaksono, S.H.	Kepala Subseksi Intelijen Keimigrasian	Sarjana Hukum
12.	Wijay Kumar, S.H.	Kepala Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian	Sarjana Hukum
13.	Rizki Fajar Ernanda, A.Md.Im., S.Sos.	Kepala Subseksi Penindakan Keimigrasian	Sarjana Hukum
14.	Dedit Satria Adyguna, A.Md.Im., S.H.	Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	AIM XI PPNS
15.	Kartika, S.Sos.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Sosial
16.	Heru Marfi'I, S.Sos.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Sosial
17.	Hari Widodo Harmawan, S.H.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Hukum
18.	Isa Fajarudin Shofi, S.Kom.	JFU pada Subseksi Teknologi Informasi	Sarjana

		Keimigrasian	Komputer
19.	Budi Setiawan, S.Sos.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Sosial
20.	Mars Yulianto, S.H.	JFU pada Subseksi Intelijen Keimigrasian	Sarjana Hukum
21.	Joko Siswandi, S.Sos.	JFU pada Subseksi Informasi dan Dokumentasi Keimigrasian	Sarjana Sosial
22.	Suwirjono Subroto	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	SMA
23.	Mustar Ashari	JFU pada Urusan Umum	SMA
24.	Puspita Ratri, S.H.	JFU pada Subseksi Penindakan Keimigrasian	Sarjana Hukum
25.	Novan Yustianto, S.H.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Hukum
26.	Galuh Sanjaya, S.H.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Hukum
27.	Nurma Maharlika, S.S.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Sastra
28.	Dian Priyo Santoso, S.S.	JFU pada Urusan Umum	Sarjana Sastra
29.	Betris Yuningsih, S.S.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Sarjana Sastra
30.	Dyan Candra Irianto, S.H.	JFU pada Subseksi Penindakan Keimigrasian	Sarjana Hukum
31.	Rizky Fitriya, A.Md., S.Sos.	JFU pada Urusan Umum/ Operator SAIBA	Sarjana Sosial
32.	Waruh Gondo Kisworo	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	SMA
33.	Novitasari Windhiarto, A.Md.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Diploma Komputer
34.	Bayu Cristi, S.E.	JFU pada Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian	Sarjana Ekonomi

35.	Ridlo Dwi Susantro, S.A.	JFU pada Subseksi Penindakan Keimigrasian	Sarjana Administrasi
36.	Nizar Reza Fachruddin, S.E.	JFU pada Urusan Keuangan	Sarjana Ekonomi
37.	Dilanjutkan... Restu Esa,	Sekretaris Pimpinan	Sarjana Administrasi
38.	Nadzar Bagus Prakoso, S.Kom.	JFU pada Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	Sarjana Komputer
39.	Rya Widyaningrum, A.Md.	Pembuat Daftar Gaji	Diploma Komputer
40.	Yustina Ponisia	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	SMA
41.	Alfan Ardikarius	JFU pada Subseksi Intelijen	SMA
42.	Riska Pinastika Puspitasari, A.Md. Keb.	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	Diploma Komputer
43.	Addi Guntur Wirawan	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	SMA
44.	Heri Nurcahyo	JFU pada Subseksi Penindakan Keimigrasian	SMA
45.	Aidin Hamdana	JFU pada Subseksi Dokumen Perjalanan	SMA
46.	Wahyu Primadani	Bendahara Pengeluaran	SMA
47.	Neli Pristanti	JFU pada Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	SMA
48.	Aldial Bayugitarani	JFU pada Urusan Kepegawaian	SMA
49.	Indras Riana Lukman, A.Md.	JFU pada Urusan Keuangan	Diploma Administrasi Bisnis

Sumber: Data primer, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, 2018.

Tabel 4.3
Daftar Informan

No.	Nama	Umur (tahun)
1.	Achmad Sueb	48
2.	Joko Siswandi	54
3.	Isa Fajarudin Shofi	38
4.	Muhammad Amiruddin	40
5.	Monica Furi Dermiza	24

Sumber: Data primer, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, 2018.

B. Temuan Penelitian

1. Dimensi Berwujud (*tangible*)

a. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, iya mempengaruhi, karena kalau penampilan pegawai rapi, mereka akan mempunyai rasa percaya diri yang tinggi dalam melayani masyarakat dengan enak dan PD (percaya diri)”.²

“Bapak Joko mengatakan, iya jelas mempengaruhi, konsumen dapat melihat penampilan dari setiap pegawai”.³

“Bapak Isa mengatakan, iya penampilan sangat mempengaruhi, karena penampilan termasuk penting dalam melayani konsumen”.⁴

“Bapak Amirudin mengatakan, iya mempengaruhi, karena kalau penampilan pegawai rapi, bersih konsumen juga merasa senang”.⁵

“Ibu Monica mengatakan, iya mempengaruhi, dan pegawai disini sudah berpenampilan rapi, bersih, sudah standart dari masing-masing kantor”.⁶

² F1. W1. Tanggal 8 Mei 2018

³ F2. W1. Tanggal 8 Mei 2018

⁴ F3. W1. Tanggal 8 Mei 2018

⁵ F4. W1. Tanggal 8 Mei 2018

⁶ F5. W1. Tanggal 8 Mei 2018

Hasil wawancara dari beberapa informan menyimpulkan bahwa penampilan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena jika penampilan pegawai rapi, bersih dan wangi mereka juga akan percaya diri dalam melayani konsumen, konsumen juga merasa senang, serta penampilan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam standar pelayanan yang sudah ditetapkan dari masing-masing kantor.

b. Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, iya mempengaruhi, karena kenyamanan membawa situasi yang menjadi lebih nyaman, dan lebih tenang”.⁷

“Bapak Joko mengatakan, iya, karena tempat yang nyaman dapat menentukan cepat atau tidaknya sebuah pekerjaan”.⁸

“Bapak Isa mengatakan, iya berpengaruh, karena kenyamanan konsumen akan melihat kebersihannya juga”.⁹

“Bapak Amirudin mengatakan, iya sangat mempengaruhi, karena apabila tempatnya bersih, ada *charger* HP dan AC, konsumen akan terasa nyaman”.¹⁰

“Ibu Monica mengatakan, iya berpengaruh, tetapi disini juga sudah disediakan ruang untuk bermain anak-anak, jadi ibu-ibu akan terasa terbantu”.¹¹

Informan menjelaskan bahwa kenyamanan tempat dapat mempengaruhi proses pelayanan, karena apabila tempat tersebut bersih dan rapi maka konsumen juga akan menjadi lebih nyaman, dan tenang. Kenyamanan tempat juga akan menentukan cepat atau tidaknya sebuah pekerjaan karena apabila tempatnya bersih dan rapi pegawai juga akan merasa nyaman. Kenyamanan tempat juga dipengaruhi dari adanya sarana dan prasarana yang memadai dari Kantor Imigrasi Blitar, diruang tunggu dalam proses pembuatan paspor sudah disediakan *Charger* HP dan AC yang dapat menambah kenyamanan konsumen, selain itu juga disediakan ruang

⁷ F1. W2. Tanggal 8 Mei 2018

⁸ F2. W2. Tanggal 8 Mei 2018

⁹ F3. W2. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰ F4. W2. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹ F5. W2. Tanggal 8 Mei 2018

bermain untuk anak-anak yang dapat membantu ibu-ibu selama proses pembuatan paspor berlangsung.

- c. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani konsumen dalam proses pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, iya pasti memberikan kemudahan dalam melayani konsumen, selain mempermudah juga mempercepat”.¹²

“Bapak Joko mengatakan, iya pastinya pegawai memberikan yang terbaik untuk semua konsumen”.¹³

“Bapak Isa mengatakan, iya, selama syarat-syarat dokumen terpenuhi, pasti pelayanan akan mudah”.¹⁴

“Bapak Amirudin mengatakan, sangat diberi kemudahan, apalagi untuk calon jamaah haji”.¹⁵

“Ibu Monica mengatakan, sudah, dari pegawai sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan pasti diberi kemudahan”.¹⁶

Informan mengatakan bahwa pegawai pelayanan memberikan kemudahan dan pelayanan yang terbaik pada setiap konsumen selama syarat-syarat dokumen dari konsumen terpenuhi.

- d. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, iya penting sekali, tidak hanya proses pelayanan tetapi juga disetiap kegiatan menggunakan kedisiplinan”.¹⁷

“Bapak Joko mengatakan, iya kedisiplinan penting bagi pegawai, sehingga pegawai dapat melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu”.¹⁸

“Bapak Isa mengatakan, iya sangat penting, karena agar proses pelayanan segera cepat terselesaikan”.¹⁹

“Bapak Amirudin mengatakan, iya penting, karena kalau pegawai disiplin, maka proses pelayanan bisa dilakukan dengan maksimal”.²⁰

“Ibu Monica mengatakan, udah, pelayanan dilaksanakan sesuai dengan waktunya, selesai juga sesuai dengan jam kerjanya”.²¹

¹² F1. W3. Tanggal 8 Mei 2018

¹³ F2. W3. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁴ F3. W3. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁵ F4. W3. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁶ F5. W3. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁷ F1. W4. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁸ F2. W4. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁹ F3. W4. Tanggal 8 Mei 2018

²⁰ F4. W4. Tanggal 8 Mei 2018

²¹ F5. W4. Tanggal 8 Mei 2018

Informan memaparkan bahwa kedisiplinan pegawai sangat berpengaruh dalam proses pelayanan, karena jika setiap pegawai menerapkan sikap kedisiplinan maka proses-proses dalam setiap pelayanan akan cepat terselesaikan tepat waktu, Bapak Sueb menjelaskan bahwa bukan hanya dalam hal pelayanan tetapi dalam setiap kegiatan kedisiplinan selalu diterapkan.

e. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

“Bapak Sueb mengatakan, iya pegawai kantor imigrasi menggunakan alat bantu atau *operasional* seperti komputer, sidik jari, dan foto untuk menunjang kualitas pelayanan”.²²

“Bapak Joko mengatakan, iya, contohnya untuk mengambil berkas kita harus melihat dari komputer sehingga kita bisa tahu nomor permohonan, sehingga pegawai bisa mengambil sesuai dengan nomor urut”.²³

“Bapak Isa, iya, ada system yang bernama SPAT untuk proses pengambilan foto”.²⁴

“Bapak Amirudin, iya, menggunakan alat bantu seperti komputer, sidik jari dan lain-lain”.²⁵

“Ibu Monica mengatakan, iya, misal kalau mau mengambil paspor sudah ada nomor antrian”.²⁶

Informan menjelaskan bahwa proses pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menggunakan alat bantu, diantaranya adalah komputer, sidik jari, SPAT atau proses pengambilan foto, nomor antrian, alat foto *copy*, dan lain-lain.

²² F1. W5. Tanggal 8 Mei 2018

²³ F2. W5. Tanggal 8 Mei 2018

²⁴ F3. W5. Tanggal 8 Mei 2018

²⁵ F4. W5. Tanggal 8 Mei 2018

²⁶ F5. W5. Tanggal 8 Mei 2018

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

- a. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
“Bapak Sueb mengatakan, selama ini pegawai cermat, sudah melakukan tugasnya dengan cermat dan teliti”.²⁷
“Bapak Joko mengatakan, kita harus cermat untuk melihat dokumen atau persyaratan-persyaratan dari konsumen”.²⁸
“Bapak Isa mengatakan, iya, menyesuaikan data dari setiap pemohon, dan sudah di *ceck* mulai dari pemeriksaan berkas”.²⁹
“Bapak Amirudin mengatakan, iya udah cermat, pendataan dilakukan dengan satu persatu dengan lengkap semua dan sudah teliti”.³⁰
“Ibu Monica mengatakan, udah cermat dan sudah membantu konsumen”.³¹
Informan memaparkan bahwa pegawai dalam melayani setiap konsumen sudah cermat dan teliti, sebelum masuk ke tahapan berikutnya, para pegawai memeriksa terlebih dahulu dokumen persyaratan-persyaratan dari setiap konsumen.
- b. Apakah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki standar pelayanan yang jelas?
“Bapak Sueb mengatakan, iya jelas, kantor imigrasi memiliki standar pelayanan atau SOP (*Standar Operasional Prosedur*). Jadi dengan adanya standar pelayanan yang jelas, pegawai bisa menganut atau mematuhi syarat-syarat dari standar pelayanan lalu dapat diterapkan untuk melayani kebutuhan dari konsumen”.³²
“Bapak Joko mengatakan, iya jelas, karena harus memiliki persyaratan yang asli”.³³
“Bapak Isa mengatakan, iya ada SOP nya yang sudah terpampang dalam bentuk bagan yang sudah mengatur tentang standar pelayanan”.³⁴
“Bapak Amirudin mengatakan, iya jelas, standar pelayanan sesuai dengan ketentuan masing-masing kantor”.³⁵
“Ibu Monica mengatakan, udah, karena pasti disetiap Kantor memiliki SOP”.³⁶
Informan memaparkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah memiliki dan menerapkan standar pelayanan atau SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang jelas dan sudah terpampang dalam bentuk bagan yang sudah mengatur tentang standar pelayanan, dimana pegawai bisa menganut dan mematuhi

²⁷ F1. W6. Tanggal 8 Mei 2018

²⁸ F2. W6. Tanggal 8 Mei 2018

²⁹ F3. W6. Tanggal 8 Mei 2018

³⁰ F4. W6. Tanggal 8 Mei 2018

³¹ F5. W6. Tanggal 8 Mei 2018

³² F1. W7. Tanggal 8 Mei 2018

³³ F2. W7. Tanggal 8 Mei 2018

³⁴ F3. W7. Tanggal 8 Mei 2018

³⁵ F4. W7. Tanggal 8 Mei 2018

³⁶ F5. W7. Tanggal 8 Mei 2018

syarat-syarat dari standar pelayanan yang dapat diterapkan untuk melayani kebutuhan dari konsumen.

c. Apakah pelayanan yang diberikan sudah akurat?

“Bapak Sueb mengatakan, sudah, selain sudah memberikan informasi kepada masyarakat, kita juga menyiarkan informasi-informasi melalui radio”.³⁷

“Bapak Joko mengatakan, iya harus akurat, karena bahwa konsumen harus benar-benar otentik”.³⁸

“Bapak Isa mengatakan, sudah akurat, dari media sosial juga melayani atau dapat bertanya jawab melalui media sosial”.³⁹

“Bapak Amirudin mengatakan, iya, satu hari atau dua hari sebelum pelaksanaan disini sudah diberi tahu terlebih dahulu”.⁴⁰

“Ibu Monica mengatakan, sudah, informasi juga sudah ditempel diruang pelayanan agar konsumen bisa membaca syarat-syarat untuk mau membuat paspor”.⁴¹

Informan memaparkan bahwa pelayanan yang diberikan dari pihak Kantor

Imigrasi Kelas II Blitar sudah akurat, pelayanan tersebut berupa informasi-informasi yang disiarkan melalui radio, pegawai juga melayani tanya jawab melalui media sosial, serta informasi-informasi yang sudah ditempel diruang pelayanan.

d. Bagaimana keahlian pegawai dengan menggunakan alat bantu?

“Bapak Sueb mengatakan, selama ini tidak ada masalah, Alhamdulillah sudah melayani dengan baik dengan alat bantu tersebut tanpa kendala”.⁴²

“Bapak Joko, setiap pegawai disediakan alat bantu berupa komputer sesuai dengan tugas dari masing-masing pegawai”.⁴³

“Bapak Isa mengatakan, cukup ahli karena pegawai sudah terbiasa”.⁴⁴

“Bapak Amirudin mengatakan, sudah memadai, untuk foto *scan*, sidik jari sudah bagus”.⁴⁵

“Ibu Monica mengatakan, sudah ahli, soalnya sudah sesuai dengan tugasnya”.⁴⁶

Informan memaparkan bahwa keahlian pegawai dalam menggunakan alat

bantu sudah berjalan dengan baik, karena alat bantu tersebut juga sudah sesuai

³⁷ F1. W8. Tanggal 8 Mei 2018

³⁸ F2. W8. Tanggal 8 Mei 2018

³⁹ F3. W8. Tanggal 8 Mei 2018

⁴⁰ F4. W8. Tanggal 8 Mei 2018

⁴¹ F5. W8. Tanggal 8 Mei 2018

⁴² F1. W9. Tanggal 8 Mei 2018

⁴³ F2. W9. Tanggal 8 Mei 2018

⁴⁴ F3. W9. Tanggal 8 Mei 2018

⁴⁵ F4. W9. Tanggal 8 Mei 2018

⁴⁶ F5. W9. Tanggal 8 Mei 2018

dengan tugasnya, adapun kendalanya tersebut terjadi karena sistem *trouble* dari pusat.

- e. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami selama menggunakan alat bantu?
- “Bapak Sueb mengatakan, hambatan selama ini meskipun tidak sering itu terletak pada system *online*, *trouble*, karena *troublenya* otomatis, jadi hambatannya terletak disitu”⁴⁷
- “Bapak Joko mengatakan, hambatannya ketika komputer mengalami *error*, lampu mati, dan lupa tidak disimpan sehingga mengulangi lagi data dari awal”⁴⁸
- “Bapak Isa mengatakan, iya terdapat hambatan, waktu ramai pemohon, sistemnya menjadi lambat”⁴⁹
- “Bapak Amirudin mengatakan, hambatannya ketika komputer mengalami *trouble*, proses pelayanan menjadi sedikit terhambat”⁵⁰
- “Ibu Monica, hambatan dari pemohonnya, missal syarat-syarat dalam membawa dokumen kurang lengkap.”⁵¹
- Informan memaparkan bahwa hambatan-hambatan yang dialami atau yang sering di keluhkan selama menggunakan alat bantu ialah terletak pada sistemnya yang *trouble* secara otomatis, dan ketika komputer mengalami *error*.

3. Dimensi Daya Tanggap (responsiviness)

- a. Bagaimana respon/ tanggapan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam menanggapi keluhan konsumen?
- “Bapak Sueb mengatakan, semua keluhan masyarakat kita tanggapi, kita juga memprivasi, ada juga SMS *Gateway*, keluhan-keluhan masyarakat kita respon langsung”⁵²
- “Bapak Joko mengatakan, pegawai akan menampung semua keluhan konsumen yang datang ditempat imigrasi dan akan diberikan jalan keluar atau solusinya”⁵³
- “Bapak Isa mengatakan, segera langsung direspon, dari media sosial langsung diselesaikan, dari SMS *Gateway* juga langsung diselesaikan”⁵⁴
- “Bapak Amirudin mengatakan, iya, kantor Imigrasi menanggapi secara langsung keluhan konsumen”⁵⁵
- “Ibu Monica mengatakan, iya, diruang pelayanan sudah disediakan kotak saran untuk menanggapi keluhan konsumen”⁵⁶

⁴⁷ F1. W10. Tanggal 8 Mei 2018

⁴⁸ F2. W10. Tanggal 8 Mei 2018

⁴⁹ F3. W10. Tanggal 8 Mei 2018

⁵⁰ F4. W10. Tanggal 8 Mei 2018

⁵¹ F5. W10. Tanggal 8 Mei 2018

⁵² F1. W11. Tanggal 8 Mei 2018

⁵³ F2. W11. Tanggal 8 Mei 2018

⁵⁴ F3. W11. Tanggal 8 Mei 2018

⁵⁵ F4. W11. Tanggal 8 Mei 2018

Respon atau tanggapan dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam menanggapi keluhan konsumen, informan memaparkan bahwa pihak pegawai merespon langsung keluhan dari konsumen melalui media sosial, dan SMS *Gateway*, serta pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah menyiapkan kotak saran di ruang pelayanan.

- b. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan mudah?
“Bapak Sueb mengatakan, pengaturan disini sudah dibuat sedemikian rupa, kalau trouble itu diluar kemampuan pegawai, karena sudah melakukan system online”.⁵⁷
“Bapak Joko mengatakan, sesuai dengan aturan SOP dalam menjalankan pelayanan pegawai harus melayani dengan cepat dan tepat”.⁵⁸
“Bapak Isa mengatakan, iya, sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)”.⁵⁹
“Bapak Amirudin mengatakan, iya, pegawai sini sudah melakukan dengan cepat tepat dan akurat”.⁶⁰
“Ibu Monica mengatakan, iya, sudah dimaksimalkan melakukan pelayanan dengan cepat agar konsumen tidak menunggu dengan lama”.⁶¹
Informan memaparkan bahwa pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan mudah, sesuai dengan standar SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
- c. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
“Bapak Sueb mengatakan, iya pasti, karena PNS (Pegawai Negeri Sipil) ada ASN yang harus memenuhi kedisiplinan, ketepatan waktu”.⁶²
“Bapak Joko mengatakan, iya, pegawai mengusahakan setepat waktu mungkin dalam melayani konsumen”.⁶³
“Bapak Isa mengatakan, iya kami mengusahakan setepat waktu mungkin agar pelayanan segera selesai”.⁶⁴
“Bapak Amirudin, iya, pegawai sudah melayani dengan semaksimal mungkin agar proses pelayanan bisa dilakukan dengan tepat waktu”.⁶⁵

⁵⁶ F5. W11. Tanggal 8 Mei 2018

⁵⁷ F1. W12. Tanggal 8 Mei 2018

⁵⁸ F2. W12. Tanggal 8 Mei 2018

⁵⁹ F3. W12. Tanggal 8 Mei 2018

⁶⁰ F4. W12. Tanggal 8 Mei 2018

⁶¹ F5. W12. Tanggal 8 Mei 2018

⁶² F1. W13. Tanggal 8 Mei 2018

⁶³ F2. W13. Tanggal 8 Mei 2018

⁶⁴ F3. W13. Tanggal 8 Mei 2018

⁶⁵ F4. W13. Tanggal 8 Mei 2018

“Ibu Monica mengatakan, iya, agar pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan dari pihak kantor Imigrasi”.⁶⁶

Informan memaparkan, bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah melayani konsumen dengan setepat waktu mungkin, adapun hal yang menyebabkan proses pelayanan mengalami kemunduran disebabkan oleh sistem *online* yang mengalami gangguan dari pusat.

d. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, iya, pegawai sudah pasti merespon secara langsung”.⁶⁷

“Bapak Joko mengatakan, iya, semua keluhan pasti akan direspon dari pihak pegawai yang sudah disediakan kotak saran diruang pelayanan”.⁶⁸

“Bapak Isa mengatakan, iya, semua keluhan masyarakat akan segera diselesaikan”.⁶⁹

“Bapak Amirudin mengatakan, iya, semua keluhan dari masyarakat direspon secara langsung”.⁷⁰

“Ibu Monica mengatakan, iya, semua keluhan dianggapi dari pihak kantor Imigrasi”.⁷¹

Hasil wawancara dengan beberapa narasumber memaparkan bahwa, pihak Kantor Imigrasi sudah cukup cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, dan menanggapi semua keluhan konsumen baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

e. Apakah pegawai sudah meminimalkan kesalahan dalam melayani konsumen?

“Bapak Sueb mengatakan, iya sudah berusaha meminimalisir kesalahan, dan kebetulan disini tingkat kerjanya kan tinggi, jadi jarang ada kesalahan”.⁷²

“Bapak Joko mengatakan, dengan adanya pelayanan semua pegawai harus betul-betul teliti dalam pemeriksaan dokumen keimigrasian”.⁷³

“Bapak Isa mengatakan, iya sudah, untuk meminimalkan kesalahan konsumen, pegawai meneliti berkas-berkas pemohon terlebih dahulu”.⁷⁴

⁶⁶ F5. W13. Tanggal 8 Mei 2018

⁶⁷ F1. W14. Tanggal 8 Mei 2018

⁶⁸ F2. W14. Tanggal 8 Mei 2018

⁶⁹ F3. W14. Tanggal 8 Mei 2018

⁷⁰ F4. W14. Tanggal 8 Mei 2018

⁷¹ F5. W14. Tanggal 8 Mei 2018

⁷² F1. W15. Tanggal 8 Mei 2018

⁷³ F2. W15. Tanggal 8 Mei 2018

⁷⁴ F3. W15. Tanggal 8 Mei 2018

“Bapak Amirudin mengatakan, iya, pegawai sudah meminimalkan kesalahan, sebelum konsumen menyerahkan berkas-berkas, mereka melihat dan diteliti sampai tidak ada yang keliru”⁷⁵.

“Ibu Monica mengatakan, selama ini, kantor Imigrasi sudah meminimalkan kesalahan, tetapi terkadang juga bermasalah pada sistem komputernya yang *error* karena cara kerjanya sendiri kan menggunakan sistem *online* yang sewaktu-waktu mengalami gangguan pada jaringannya”⁷⁶.

Hasil wawancara menjelaskan bahwa pihak dari pegawai sudah meminimalkan agar tidak terjadinya kesalahan, upaya tersebut dimulai dari meneliti berkas-berkas pemohon secara teliti agar segera cepat diproses dan dapat di ambil dalam waktu yang sudah ditentukan.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

a. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, iya ada standar jaminan tepat waktu, maksimal tiga hari paspor jadi setelah pembayaran”⁷⁷.

“Bapak Joko mengatakan, iya, pelayanan dalam keimigrasian diusahakan tepat waktu tetapi pegawai terkadang mengalami kendala yang tidak diinginkan seperti mati lampu atau gangguan di kantor pusat”⁷⁸.

“Bapak Isa mengatakan, iya ada, tiga hari setelah pembayaran bisa diambil paspornya”⁷⁹.

“Bapak Amirudin mengatakan, sudah ada, paspor bisa jadi setelah tiga hari pembayaran”⁸⁰.

“Ibu Monica mengatakan, iya karena pengambilan paspornya tepat dapat diambil tiga hari setelah proses permohonan. Adapun keterlambatan itu dari system onlinnya”⁸¹.

Beberapa informan yang sudah diwawancarai memaparkan bahwa pelayanan yang diberikan dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah dapat dikatakan baik dan optimal, dilihat dari segi jaminan pelayanan bahwa pihak pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah terdapat standar jaminan tepat waktu, batas maksimal jadinya paspor sudah dapat ditentukan yaitu tiga hari setelah konsumen atau

⁷⁵ F4. W15. Tanggal 8 Mei 2018

⁷⁶ F5. W15. Tanggal 8 Mei 2018

⁷⁷ F1. W16. Tanggal 8 Mei 2018

⁷⁸ F2. W16. Tanggal 8 Mei 2018

⁷⁹ F3. W16. Tanggal 8 Mei 2018

⁸⁰ F4. W16. Tanggal 8 Mei 2018

⁸¹ F5. W16. Tanggal 8 Mei 2018

pemohon sudah melengkapi berkas dan melakukan pembayaran. Kendala yang sedikit dialami antara lain ialah terjadinya pemadaman listrik atau gangguan sistem yang disebabkan oleh pusat.

b. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, iya, tidak memungut biaya, bayarnya langsung ke bank atau kantor pos. Hampir semua bank bisa”.⁸²

“Bapak Joko mengatakan, tidak ada jaminan biaya, kecuali dalam pembelian paspor, itupun bayarnya juga langsung ke bank ataupun kantor pos”.⁸³

“Bapak Isa mengatakan, iya sesuai dengan biaya paspor sebesar Rp. 355.000,. dan langsung dibayarkan ke bank atau kantor pos”.⁸⁴

“Bapak Amirudin mengatakan, tidak ada jaminan, pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan nomor antrian”.⁸⁵

“Ibu Monica mengatakan, tidak ada, imigrasi tidak memungut biaya apapun, bayarnya sesuai dengan biaya paspornya Rp. 355.000.”⁸⁶

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dalam jaminan biaya memaparkan bahwa pihak dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar tidak memungut biaya biaya apapun kecuali biaya paspor yang sudah ditentukan oleh pusat senilai Rp. 355.000,00 dan pembayaran tersebut langsung dilakukan atau diserahkan ke bank ataupun kantor pos.

c. Apakah ada jaminan tentang akurasi pelayanan?

“Bapak Sueb mengatakan, setelah mengurus permohonan, sudah ada antrian nomor-nomorinya. Sudah dapat dijamin jika sudah memasukkan berkas nomor sudah dapat mengikuti sesuai urutan nomornya tadi”.⁸⁷

“Bapak Joko mengatakan, iya, pelayanan dipastikan akan selesai selama tiga hari setelah konsumen memasukkan dokumen atau data dikantor imigrasi”.⁸⁸

“Bapak Isa mengatakan, iya ada jaminannya, paspor akan selesai selama tiga hari setelah pembayaran”.⁸⁹

⁸² F1. W17. Tanggal 8 Mei 2018

⁸³ F2. W17. Tanggal 8 Mei 2018

⁸⁴ F3. W17. Tanggal 8 Mei 2018

⁸⁵ F4. W17. Tanggal 8 Mei 2018

⁸⁶ F5. W16. Tanggal 8 Mei 2018

⁸⁷ F1. W18. Tanggal 8 Mei 2018

⁸⁸ F2. W18. Tanggal 8 Mei 2018

⁸⁹ F3. W18. Tanggal 8 Mei 2018

“Bapak Amirudin mengatakan, iya sudah ada jaminan, pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan nomor antrian”.⁹⁰

“Ibu Monica mengatakan, iya, karena pegawai melayani konsumen sesuai dengan nomor antriannya”.⁹¹

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dalam jaminan akurasi pelayanan menjelaskan bahwa pihak pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah melakukannya dengan baik, dilihat dari antrian konsumen yang dilakuakn sesuai dengan nomor-nomor urutan konsumen atau pemohon. Pelayanan akan selesai ketika konsumen sudah memasukkan dokumen atau data-data yang sesuai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

d. Apakah ada jaminan pegawai melayani dengan sopan dan ramah?

“Bapak Sueb mengatakan, iya, pegawai dituntut untuk melayani masyarakat dengan slogan 3 S (salam, senyum, sapa) yang diterapkan oleh semua pegawai”.⁹²

“Bapak Joko mengatakan, iya, karena pegawai dibentuk untuk melayani dengan sopan dan ramah”.⁹³

“Bapak Isa mengatakan, iya ada, karena juga sudah diatur dalam SOP (Standar Operasional Prosedur)”.⁹⁴

“Bapak Amirudin mengatakan, iya, pegawai sudah melayani dengan sopan dan ramah kepada setiap konsumen”.⁹⁵

“Ibu Monica mengatakan, iya, karena disetiap organisasi pasti ada aturannya dalam melayani konsumen dan menurut saya itu sudah diterapkan juga di kantor ini”.⁹⁶

Hasil wawancara mengenai jaminan pegawai melayani konsumen dengan sopan dan ramah, menjelaskan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah melakukan atau menerapkan slogan 3S (salam, senyum, sapa) yang sudah dibentuk dan diatur dalam SOP (*Standart Operasional Procedur*) yang harus ditaati dan diterapkan oleh semua pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam melakukan pelayanan kepada semua konsumen atau pemohon.

⁹⁰ F4. W18. Tanggal 8 Mei 2018

⁹¹ F5. W18. Tanggal 8 Mei 2018

⁹² F1. W19. Tanggal 8 Mei 2018

⁹³ F2. W19. Tanggal 8 Mei 2018

⁹⁴ F3. W19. Tanggal 8 Mei 2018

⁹⁵ F4. W19. Tanggal 8 Mei 2018

⁹⁶ F5. W19. Tanggal 8 Mei 2018

e. Apakah ada jaminan pegawai berkomunikasi dengan baik?

“Bapak Sueb mengatakan, iya pasti, karena itu tadi.. 3 S (senyum, sapa, salam) nya tadi, harus melayani masyarakat dengan baik”.⁹⁷

“Bapak Joko mengatakan, ada, setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diwajibkan melakukan 3 S (senyum, salam, sapa)”.⁹⁸

“Bapak Isa mengatakan, iya ada, semua pegawai selalu berkoordinasi untuk saling mengisi”.⁹⁹

“Bapak Amirudin mengatakan, iya para pegawai disini sudah berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, mereka melayani dan mengayomi dengan baik”.¹⁰⁰

“Ibu Monica, iya, karena kan agar konsumennya puas dengan pelayanan dari pegawai itu sendiri”.¹⁰¹

⁹⁷ F1. W20. Tanggal 8 Mei 2018

⁹⁸ F2. W20. Tanggal 8 Mei 2018

⁹⁹ F3. W20. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰⁰ F4. W20. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰¹ F5. W20. Tanggal 8 Mei 2018

Hasil wawancara mengenai jaminan berkomunikasi dengan baik, menjelaskan bahwa pihak pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah melakukannya dengan baik, yang sudah dijelaskan seperti hasil diatas dimana pihak pegawai sudah melakukan dan sudah sesuai dengan slogan 3 S (salam, senyum, sapa), dan pihak pegawai sudah melakukannya dengan baik.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

- a. Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan konsumen daripada kepentingan pribadi?

“Bapak Sueb mengatakan, iya pasti, konsumen harus didahulukan, ada namanya etika profesi ada kode etik dan hukumnya yang harus melayani konsumen dengan sebaik mungkin”.¹⁰²

“Bapak Joko mengatakan, iya, kami melayani konsumen sesuai dengan tugas pegawai masing-masing”.¹⁰³

“Bapak Isa mengatakan, iya, pegawai melayani berdasarkan antrian pemohon, siapa yang datang duluan ya akan kami layani terlebih dahulu”.¹⁰⁴

“Bapak Amirudin mengatakan, iya betul, jadi konsumen dilayani terlebih dahulu”.¹⁰⁵

“Ibu Monica mengatakan, iya, karena konsumen nomor satu jadi harus atau sudah pasti didahulukan”.¹⁰⁶

Hasil wawancara mengenai *prioritas* pelayanan menjelaskan bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah mendahulukan atau mengutamakan kebutuhan konsumen daripada kepentingan pribadi dari pegawai. Konsumen harus didahulukan karena pihak pegawai sudah terikat dengan etika profesi yang tercantum dalam kode etika dan hukumnya mengenai harus melayani kebutuhan konsumen dengan sebaik mungkin.

- b. Apakah pegawai sudah melayani konsumen dengan sopan santun dan ramah?

¹⁰² F1. W21. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰³ F2. W21. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰⁴ F3. W21. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰⁵ F4. W21. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰⁶ F5. W21. Tanggal 8 Mei 2018

“Bapak Sueb mengatakan, iya sudah diterapkan dalam 3 S (senyum, salam, sapa) tadi”.¹⁰⁷

“Bapak Joko mengatakan, sudah, pegawai harus melayani konsumen dengan sebaik mungkin”.¹⁰⁸

“Bapak Isa mengatakan, sudah, kami sudah menerapkan senyum sapa salam dan itu harus diterapkan oleh semua pegawai”.¹⁰⁹

“Bapak Amirudin mengatakan, iya, pegawai sudah melayani konsumen dengan sopan, santun, dan ramah”.¹¹⁰

“Ibu Monica mengatakan, iya, karena sudah sesuai dengan aturannya”.¹¹¹

Hasil wawancara mengenai jaminan pegawai melayani konsumen dengan sopan dan ramah, menjelaskan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah melakukan atau menerapkan slogan 3S (salam, senyum, sapa) yang sudah dibentuk dan diatur dalam SOP (*Standart Operasional Procedur*) yang harus ditaati dan diterapkan oleh semua pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam melakukan pelayanan kepada semua konsumen atau pemohon.

c. Apakah pegawai melayani dengan tidak membeda-bedakan konsumen?

“Bapak Sueb mengatakan, iya, pegawai tidak membeda-bedakan konsumen, pelayanan dilakukan berdasarkan nomor antrian”.¹¹²

“Bapak Joko mengatakan, tidak membeda-bedakan, pegawai mendahulukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian dari masing-masing konsumen”.¹¹³

“Bapak Isa mengatakan, idak pernah, kami melayani berdasarkan nomor antrian”.¹¹⁴

“Bapak Amirudin mengatakan, sudah, pegawai disini sudah melayani konsumen dengan sebaik mungkin, dan menghargai setiap konsumen yang datang”.¹¹⁵

“Ibu Monica mengatakan, iya, pegawai melayani sesuai dengan nomor antrian pemohon, kalau begitu kan sudah dipastikan pelayanannya adil”.¹¹⁶

Hasil wawancara mengenai pegawai yang tidak membeda-bedakan kepentingan konsumen dapat disimpulkan bahwa pihak Pegawai Kantor Imigrasi

¹⁰⁷ F1. W22. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰⁸ F2. W22. Tanggal 8 Mei 2018

¹⁰⁹ F3. W22. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹⁰ F4. W22. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹¹ F5. W22. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹² F1. W23. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹³ F2. W23. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹⁴ F3. W23. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹⁵ F4. W23. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹⁶ F5. W23. Tanggal 8 Mei 2018

Kelas II Blitar sudah menerapkan standar pelayanan sesuai dengan SOP (Standart Operasional Procedur). Pelayanan dilakukan berdasarkan urutan nomor antrian dari masing-masing konsumen.

- d. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap konsumen yang datang?
“Bapak Sueb mengatakan, iya, pegawai harus melayani dan menghargai setiap konsumen yang datang”.¹¹⁷
“Bapak Joko mengatakan, iya jelas, konsumen sangat penting bagi kita. Jadi harus dilayani dengan sebaik mungkin dan menghargai setiap konsumen yang datang”.¹¹⁸
“Bapak Isa mengatakan, pasti, karena konsumen penting, akan kami layani dengan sebaik mungkin”.¹¹⁹
“Bapak Amirudin mengatakan, sudah, konsumen dilayani dengan sebaik mungkin, dan mereka (pegawai) menghargai setiap konsumen yang datang”.¹²⁰
“Ibu Monica mengatakan, iya, pegawai melayani dan menghargai konsumen, bersikap ramah, dan murah senyum”.¹²¹
Hasil wawancara mengenai pegawai melayani dan menghargai setiap konsumen yang datang yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dapat disimpulkan bahwa pihak pegawai sudah melayani konsumen dengan baik, menghargai setiap konsumen yang datang, bersikap ramah dan murah senyum kepada semua konsumen.
- e. Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?
“Bapak Sueb mengatakan, banyak, sudah disediakan komputer untuk melihat, misalkan pengen tau prosesnya sampai dimana itu masyarakat bisa melihat dengan memasukkan nama”.¹²²
“Bapak Joko mengatakan, ada pendukungnya, contohnya seperti ruang ibu untuk menyusui, ruang anak-anak, kursi roda dan lain-lain”.¹²³
“Bapak Isa mengatakan, kami (pegawai) selalu berkoordinasi dengan instansi lain mengenai tentang keamanan orang asing, dan untuk paspor.”.¹²⁴

¹¹⁷ F1. W24. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹⁸ F2. W24. Tanggal 8 Mei 2018

¹¹⁹ F3. W24. Tanggal 8 Mei 2018

¹²⁰ F4. W24. Tanggal 8 Mei 2018

¹²¹ F5. W24. Tanggal 8 Mei 2018

¹²² F1. W25. Tanggal 8 Mei 2018

¹²³ F2. W25. Tanggal 8 Mei 2018

“Bapak Amirudin mengatakan, sudah langsung ditindak lanjuti sesuai dengan jadwal yang tersedia”.¹²⁵

“Ibu Monica mengatakan, faktor pendukungnya dari segi fisik missal ruang pelayanan dari alat-alat yang ada di ruang pelayanan tersebut”.¹²⁶

Hasil wawancara mengenai faktor pendukung pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan pelayanan antara lain ialah sudah disediakan komputer untuk melihat sampai mana setiap proses pelayanan dari masing-masing konsumen, disediakan ruang untuk ibu menyusui, ruang bermain anak-anak, serta kursi roda bagi yang membutuhkan. Pihak pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar selalu berkoordinasi dengan instansi lain mengenai tentang keamanan orang asing dan paspor.

f. Apakah ada faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?

“Bapak Sueb mengatakan, iya, ada sedikit hambatan, karena kita kan memakai sistem *online*, sistem *online* juga ada dua, yang satu *online internal* secara kesisteman proses paspor, dan yang kedua dengan pihak bank, pembayaran yang *trouble*”.¹²⁷

“Bapak Joko mengatakan, iya, kadang-kadang ada hambatannya misal komputer *error*, mati lampu, dan lupa tidak di simpan sehingga mengulangi lagi dokumen dari awal”.¹²⁸

“Bapak Isa mengatakan, selama ini belum ada hambatan, karena langsung berkoordinasi jadi kalau ada masalah bisa cepet diselesaikan”.¹²⁹

“Bapak Amirudin mengatakan, tidak ada hambatan sih, ya lancar-lancar aja”.¹³⁰

“Ibu Monica mengatakan, iya, kalau ada hambatan pihak kantor sudah jelas memberikan informasi”.¹³¹

Hasil wawancara mengenai faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dapat disimpulkam bahwa

¹²⁴ F3. W25. Tanggal 8 Mei 2018

¹²⁵ F4. W25. Tanggal 8 Mei 2018

¹²⁶ F5. W25. Tanggal 8 Mei 2018

¹²⁷ F1. W26. Tanggal 8 Mei 2018

¹²⁸ F2. W26. Tanggal 8 Mei 2018

¹²⁹ F3. W26. Tanggal 8 Mei 2018

¹³⁰ F4. W26. Tanggal 8 Mei 2018

¹³¹ F5. W26. Tanggal 8 Mei 2018

terdapat sedikit hambatan yang dialami dari masing-masing pegawai antara lain seperti gangguan sistem komputer dan pemadaman listrik, sehingga akan menyebabkan sedikit kendala dalam proses pelayanan.