

LAPORAN AKHIR

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DAN
INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)
(PERIODE JUNI 2019)



Oleh :
Tim Survei
Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi saat ini.

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004)

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tinggi. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat inilah yang nantinya menjadi fokus utama dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Selain kepuasan masyarakat, hal lain yang diharapkan dari penyelenggaraan publik adalah penyelenggaraan publik yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi. Direktorat Jenderal Imigrasi terus berupaya untuk melakukan pelayanan publik yang berkepastian hukum agar kepercayaan publik terhadap kinerja Kementerian Hukum dan HAM dapat terus meningkat. Untuk mencapai harapan tersebut bukanlah persoalan yang mudah, karena selain banyak berbagai masalah yang tengah membelit kehidupan bangsa Indonesia juga diwarnai persoalan di bidang ekonomi, sosial politik, pertahanan dan keamanan, hukum serta

permasalahan kebudayaan yang mesti diselesaikan. Lembaga pemerintah sampai saat ini belum diketahui oleh masyarakat seberapa besar penyelenggaraan layanan yang tidak atau kurang efisien dan bahkan kemungkinan seberapa tinggi layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan perlu melakukan survei mandiri terkait Indeks Persepsi Korupsi dimana syarat menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yaitu untuk memenuhi komponen indikator hasil.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud kegiatan ini adalah sebagai kontrol atas penilaian Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dalam rangka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
- b. Analisis data terhadap IKM, untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
- c. Mengukur Indeks Persepsi Korupsi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar terwujud pelayanan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

1.3 Deskripsi Organisasi

a. Profil Organisasi

Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan (dahulu Kantor Imigrasi Medan) diresmikan pada tanggal 06 Maret 1984 oleh Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM Sumatra Utara (dahulu Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatra Utara). Lokasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan sangat strategis, berada di jalan protokol yaitu tepatnya di Jalan Gatot Subroto Km. 6,2 No. 268A Medan, Medan Helvetia, Sei Sikambing C II.

Gedung Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan terdiri dari 2 (dua) lantai dengan luas bangunan 2,706 m² dan luas tanah 3,498 m². Lantai 1 dipergunakan untuk layanan publik, berupa pelayanan bagi WNI dan pelayanan bagi WNA. Lantai 2 dipergunakan untuk bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian, bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian serta bagian tata usaha. Selain Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Medan itu sendiri, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Medan juga membawahi Unit Layanan Paspor Kualanamu dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi Kualanamu.

Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan meliputi :

- 1) Kota Medan (Kecamatan Medan Kota, Medan Area, Medan Sunggal, Medan Denai, Medan Tembung, Medan Timur, Medan Perjuangan, Medan Barat, Medan Petisah)
- 2) Kota Binjai
- 3) Kabupaten Deli Serdang (Kecamatan Gunung Meriah, Sibolangit, Kuta Limbaru, Pancur Batu, Namo Rambe, Biru Biru, Biru Biru Muda Hilir, Bangun Purba, Sunggal, Galang, Kotarih, Pantai Labu, Lubuk Pakam, Pagar Merbau)

- 4) Kabupaten Langkat (Kecamatan Bahorok, Sei Lapan, Kuala, Binjai, Stabat, Secanggang, Bingei, Padang Tualang, Tanjung Pura, Gebang, Babalan, Besitang, Pangkalan Susu, Pangkalan Brandan, Langkat Tamiang, Hinai)
- 5) Kabupaten Karo
- 6) Kabupaten Serdang Bedagai (Kecamatan Pantai Cermin, Perbaungan, Teluk Mengkudu, Firdaus, Sei Rampah, Matapao, Beringin, Pengajahan)

b. Visi

Nilai-nilai yang tertuang didalam visi memiliki konsekuensi untuk diterapkan dalam proses implementasinya, karena itu harus realistis dengan mempertimbangkan kemampuan yang ada dan waktu yang tersedia. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menetapkan visi yang diharapkan dapat memberi solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh organisasi secara khusus dan masyarakat secara umum. Adapun visi yang ditetapkan adalah sebagai berikut : **Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum.**

c. Misi

Misi merupakan usaha, upaya dan cara yang ditetapkan sehingga visi dapat tercapai. Jadi Misi merupakan pendukung utama keberhasilan visi. Adapun Misi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah sebagai berikut: **Melindungi Hak Asasi Manusia.**

Moto adalah kalimat, frasa, atau kata sebagai semboyan atau pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan dari suatu organisasi. Moto Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah **Melayani dengan Tulus.**

Janji layanan merupakan sikap dan tindakan yang harus direalisasikan dalam wujud nyata dalam memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan Misi Organisasi. Janji Layanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah:

- Kepastian Persyaratan
- Kepastian Biaya
- Kepastian Waktu Penyelesaian

d. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

○ Tugas Pokok Unit Kerja

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara, yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM RI di bidang keimigrasian khususnya di wilayah Sumatera Utara.

o Fungsi Unit Kerja

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mempunyai fungsi :

- 1) Melaksanakan tugas di bidang Tata Usaha.
- 2) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian.
- 3) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.
- 4) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
- 5) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pendaratan dan Izin Masuk.

Merujuk pada pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi yang menyatakan pada pasal 15 yaitu Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melaksanakan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian. Bidang teknologi dan Informasi Keimigrasian terdiri atas :

- a. Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian;
- b. Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.

Serta penjabarannya pada pasal 18 :

- (1) Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian;
- (2) Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar instansi.

Menurut Permenkumham Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja ini, Seksi Informasi dan Komunikasi mengambil perandalam mengelola Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik setiap bulannya.

e. Nilai-nilai Organisasi

Kementerian Hukum dan HAM menjunjung tinggi tata nilai kami yaitu "**PASTI**"

1. *Profesional* : Aparatur Kementerian Hukum dan HAM adalah aparat yang bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi;
2. *Akuntabel* : Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku;

3. *Sinergi* : Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas;
4. *Transparan* : Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai;
5. *Inovatif* : Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

1.3. Ruang Lingkup Kegiatan

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang merupakan satuan kerja dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia
- b. Jenis layanan publik yang menjadi topik penelitian ini adalah pelayanan keimigrasian
- c. Responden dalam pengisian kuisisioner adalah pemohon paspor dan layananizin tinggal WNA.

1.4. Output dan Outcome

Output dari kegiatan ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK)
2. Analisis data terhadap IKM dan IPK serta skor penilaian akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan guna menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Sedangkan Outcome kegiatan ini adalah hasil dari kegiatan ini dapat digunakan sebagai dasar bagi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya *good governance* dan *clean government* menuju aparatur Kementerian Hukum dan HAM yang bersih dan bebas dari KKN, meningkatnya pelayanan prima serta meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja.

BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan disini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.1. Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi anti Korupsi

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menurut pemerintah adalah berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas layanan dilaksanakan secara berkesinambungan serta agar dapat mewujudkan pelaksanaan penyelenggaraan negara yang bebas korupsi.

Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, satuan kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survei mandiri yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi

Bersih dan Melayani dimana fokus pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada dua sasaran utama yaitu;

1. Terwujudnya Aparatur Kementerian Hukum dan HAM yang Bersih dan Bebas dari KKN (20%), diukur dengan menggunakan ukuran:

a. Nilai persepsi korupsi (survei eksternal);

Nilai Persepsi Korupsi merupakan hasil survei kuantitatif terhadap *stakeholders* yang terkait dengan suatu instansi. Nilai Persepsi Korupsi merupakan komitmen dari amanah Peraturan Presiden Nomor 55 tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah tahun 2012 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah. Nilai persepsi korupsi diperoleh dari survei eksternal yang dilakukan oleh Tim Penilai. Survei eksternal dilakukan untuk melihat persepsi pengguna layanan atau *stakeholders* tentang tingkat korupsi yang terjadi pada satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI.

b. Presentase penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (TLHP)

Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (TLHP) merupakan wujud komitmen satuan kerja untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel dan bersih dari korupsi. Selain itu, penyelesaian TLHP juga dapat mengakselerasi perbaikan atas penyelenggaraan pemerintahan di satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI. Presentase penyelesaian TLHP dapat diperoleh dari data yang disediakan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI. Selanjutnya, Tim Penilai Internal (TPI) dan Tim Penilai Nasional (TPN) akan melakukan *cross-check* ke satuan kerja untuk memantau sejauh mana telah dilakukan Tindak Lanjut atas Hasil Pemeriksaan.

2. Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat (20%), diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survei eksternal).

Salah satu hasil yang ingin dicapai dari pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

2.2. Metodologi

2.2.1. Pengumpulan data

2.2.1.1. Data Primer

Data Primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2006:60). Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan

teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Iskandar, 2008:77).

2.2.1.2. Data Sekunder

Menurut Sekaran (2006:60) data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh melalui buku-buku, referensi, jurnal-jurnal dan serta website imigrasi.go.id

2.2.2. Populasi dan sampel

2.2.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2.2.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan sebagian dari populasi responden yang diteliti. Pengambilan sampel dilakukan secara acak, dan dilakukan secara sembarang bagi masyarakat yang sedang berurusan selama masa penelitian.

Menurut Sugiyono (2014: 81) sampling adalah teknik pengambilan sampel. Ada dua jenis teknik sampling yaitu sampling probabilitas dan sampling nonprobability. Sampling nonprobability adalah teknik sampling yang tidak memberi kesempatan / kesempatan yang sama untuk setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih ke dalam sampel. Sedangkan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *sampling nonprobability*.

Sesuai arahan Balitbang penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Morgan :

$$n = \frac{\{\chi^2 . N . P . Q\}}{\{d^2 (N - 1) + \chi^2 . P . Q\}}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

χ^2 = (Faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1
%, 5 %, 10 %

N = Populasi

P = P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

Sehingga sampel ditentukan secara random sejumlah 80 pemohon (dengan rata-rata pemohon 200 orang per hari)

2.2.3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2014:81) teknik sampling adalah merupakan teknik untuk pengambilan sampel. Terdapat dua jenis teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tahap Persiapan

3.1.1. Penyusunan Kuesioner

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor : 14 Tahun 2017, untuk mengukur IKM diperlukan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan
Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sembilan indikator ini akan disesuaikan dengan Metode *SERVQUAL* yang akan digunakan dalam penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan pengguna layanan untuk mengukur kinerja (*performance*) dan harapan/tingkat kepentingan (*importance*). Penyusunan butir-butir pertanyaan dimaksud dapat diperinci sebagai berikut:

Tabel daftar pernyataan IKM

Persyaratan
Persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dilaksanakan dapat dipenuhi dengan mudah
Prosedur
Prosedur alur pelayanan mudah dan dapat dipahami dengan jelas
Waktu pelayanan
Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan
Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan
Biaya/Tarif
Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas
Informasi tentang unit penerima pembayaran dapat diketahui secara jelas
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Jenis paspor / alih status yang diterima sesuai dengan yang dimohonkan
Kompetensi Pelaksana
Petugas memiliki keahlian yang memadai dalam menggunakan aplikasi sistem yang dapat memenuhi keperluan pengguna / masyarakat
Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik yang sesuai SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku
Perilaku Pelaksana
Petugas memiliki integritas (tidak mempersulit, bersungguh-sungguh melayani)
Petugas cepat dan responsif atau aplikasi sistem pelayanan ramah pengguna
Penanganan Pengaduan
Layanan pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center/media online) jelas, mudah diakses, dan ditindaklanjuti
Petugas cepat dan responsif dalam menangani permohonan informasi, saran, dan pengaduan
Sarana dan Prasarana
Kemudahan sistem pelayanan online
Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik tersedia (dalam kondisi baik, lengkap, dan bersih)
Ketersediaan dan kemudahan fasilitas bagi kelompok rentan (perempuan [ruang menyusui], penyandang disabilitas, dan lanjut usia)

Sedangkan untuk penilaian IPK, pernyataan yang dijadikan ke dalam kuesioner adalah indikator-indikator dimana prosedur / alur dan petugas tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Berikut adalah pernyataan untuk mengukur pelayanan yang bersih dan bebas dari korupsi :

Tabel pernyataan IPK

No	Pernyataan dimana seluruh indikator pada IKM tidak berpotensi menimbulkan KKN
1	Petugas tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang mengindikasikan kecurangan
2	Petugas tidak menerima imbalan uang / barang (gratifikasi)
3	Tidak terdapat praktik pungutan liar (pungli)
4	Tidak terdapat praktik percaloan / perantara yang tidak resmi
5	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan

Selain pernyataan-pernyataan sebagai nilai indikator unsur pelayanan, kuesioner juga memuat pertanyaan kualitatif dimana pemohon / target responden dapat mengutarakan secara luas mengenai pendapatnya tentang pelayanan dan juga menyampaikan kritik dan sarannya untuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Diharapkan pada kolom pertanyaan tersebut responden tidak terpaku hanya pada pernyataan yang telah disiapkan tetapi juga dapat menyampaikan kritik, saran perbaikan, maupun dukungan yang nantinya akan sangat bermanfaat dalam rangka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menuju WBBM.

3.2. Tahap Pelaksanaan

3.2.1. Daftar Responden

Untuk anggota populasi yang sudah diketahui jumlah dan identitasnya yang memungkinkan, maka Teknik sampling yang digunakan ialah Teknik *simple random sampling*/sampel acak sederhana yang merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Oleh karena itu, Responden yang menjadi target adalah:

1. Pemohon Paspor bulan Juni 2019 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan Jalan Gatot Subroto No. 268A dan Unit Layanan Paspor (ULP) Kualanamu,
2. Pemohon pada Layanan Asing bulan Juni 2019,
3. Pemohon pada Layanan BAP bidang Inteldakim,
4. Penumpang yang melintas pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Kualanamu (WNI dan WNA).

Selain kuesioner yang secara langsung disebarkan kepada pemohon, tim Survei Internal Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan juga mengambil sampel kepada pemohon yang turut aktif berinteraksi di media sosial melalui kuesioner google form secara online.

3.2.2. Penyebaran

Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Medan melakukan penyebaran kuesioner melalui tatap muka dan secara langsung kepada pemohon paspor yang telah selesai melakukan perekaman data, mengambil paspor, pemohon layanan asing yang di *Foreign Service*, pemohon yang telah selesai melakukan BAP (paspor hilang dan rusak), dan penumpang yang melintas di TPI Kualanamu. Kuesioner disebarkan sebanyak 100 lembar dan pengambilan data primer dilakukan selama 2 (dua) hari yaitu pada tanggal 2 dan 3 Juni 2019.

3.2.3. Hasil Penyebaran

3.2.3.1. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan publik, kemudian data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

3.2.3.2. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 10 unsur pelayanan yang telah dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Skala instrument dinilai dalam panduan kuesioner menggunakan skala 0-5 yang akan dikonversikan menjadi skala 100. Untuk itu, skala nilai **dimulai dari 20 hingga ke 100**. Oleh karena itu, hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 100 dibagi 5 sehingga **hasilnya 20**, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 20$$

Pada pernyataan yang berisikan pilihan jawaban **Ya** dan **Tidak**, skala nilai persepsi yang diberikan **point 5 untuk jawaban Ya dan point 0 untuk jawaban Tidak**.

Skala instrument dinilai menggunakan skala 1-4 yang akan dikonversikan menjadi skala 100 sebagaimana tabel berikut :

Tabel Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3.3. Hasil Kuesioner

3.3.1. Hasil Rekapitulasi Identitas Responden

Tabel Identitas Responden

Kategori	Pilihan	Jumlah Responden
Range Usia	17 – 25 tahun	33
	26 – 35 tahun	31
	36 – 45 tahun	15
	46 – 55 tahun	18
	56 – 65 tahun	3
	> 65 tahun	-
Jenis Kelamin	Laki – Laki	44
	Perempuan	56
Pendidikan	SD / Tidak Sekolah	-
	SMP	2
	SMA	23
	Diploma	13
	S1 / S2	62
Pekerjaan	PNS / TNI / POLRI	8
	Swasta	34
	Wirausaha	16
	Diploma	6
	Lainnya	36
Jenis Layanan	Paspor	55
	Izin Tinggal	16
	BAP	9
	TPI	20

3.3.2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner IKM

Tabel Hasil Pendapat Responden

Unsur Pelayanan	Pernyataan	Nilai unsur per pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	1	4,65	4,65
Prosedur	2	4,66	4,66
Waktu pelayanan	3	4,4	4,46
	4	4,52	
Biaya/Tarif	5	4,65	4,685
	6	4,72	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	7	4,71	4,71
Kompetensi Pelaksana	8	4,71	4,695
	9	4,68	
Perilaku Pelaksana	10	4,71	4,725
	11	4,74	
Penanganan Pengaduan	12	4,51	4,59
	13	4,67	
Sarana dan Prasarana	14	4,49	4,647
	15	4,74	
	16	4,71	

Untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat, dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(4,65 \times 0,11) + (4,66 \times 0,11) + (4,46 \times 0,11) + (4,685 \times 0,11) + (4,71 \times 0,11) + (4,695 \times 0,11) + (4,725 \times 0,11) + (4,59 \times 0,11) + (4,647 \times 0,11) =$$

$$0,5115 + 0,5126 + 0,4906 + 0,5154 + 0,5181 + 0,5165 + 0,5198 + 0,5049 + 0,5111 = 4,6004$$

$$\begin{aligned} \text{a) Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 4,6004 \times 20 \\ &= \underline{\underline{92,008}} \end{aligned}$$

b) Mutu Pelayanan berada pada nilai A

c) Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

3.3.3. Hasil Rekapitulasi Kuesioner IPK

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur dalam penilaian IPK. Dalam penghitungan IPK terhadap 5 pernyataan, setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata} = \frac{1}{5} = 0,2$$

Tabel Hasil Pendapat Responden

Indikator Unsur	Pernyataan	Nilai Unsur
Tidak ada praktik kecurangan	17	4,71
Tidak meminta imbalan	18	4,73
Tidak ada praktik pungli	19	4,73
Tidak ada praktik percaloan	20	4,77
Tidak ada diskriminasi	21	4,76

Untuk mengetahui nilai IPK, dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(4,71 \times 0,2) + (4,76 \times 0,2) + (4,73 \times 0,2) + (4,77 \times 0,2) + (4,73 \times 0,2) = 0,942 + 0,952 + 0,946 + 0,954 + 0,946 = 4,74$$

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar
= 4,74 X 20
= **94,8**

b) Mutu Pelayanan berada pada nilai A

c) Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Memuaskan**

3.3.4. Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Terbuka

Daftar Jawaban Pernyataan Kritik maupun saran dari Responden dikelompokkan berdasarkan indikator unsur pelayanan, agar nantinya dapat dijadikan rekomendasi dalam tindak lanjut hasil penelitian. Berikut adalah daftar kritik dan saran perbaikan yang diberikan responden pada kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang.

a) PERSYARATAN

1. Syarat dan ketentuan pembuatan paspor lebih diperjelas lagi. Karena ada syarat yang tidak ada di website.
2. Lebih teliti lagi dalam pelayanan, karena banyak yang 'lolos' begitu saja dengan nama yang salah tetapi ybs tidak bisa (melanjutkan permohonan karena nama berbeda dengan data lainnya).

b) PROSEDUR

1. Tolong disosialisasikan pendaftaran secara online, masyarakat banyak yang belum mengetahui.
2. Terlalu rumit jika pengambilan nomor antrian online karena di masa sekarang tidak semuanya paham / mengerti dengan cara itu.
3. Mengenai nomor antrian perlu diperjelas apakah nomor antrian yang terlewat dapat dilayani kembali atau harus mengambil nomor baru. Karena ada yang harus antri ulang dan ada yang bisa disisipi.

c) WAKTU PELAYANAN

1. Semoga dengan sistem yang terus diperbaharui, kedepannya membuat paspor baru atau perpanjangan paspor bisa selesai dalam 1 hari saja.
2. Saran saya tolong pasportnya cepat tepat waktu! Jgan alasannya kesalahan system. 2019 loh ini tolong di perbaiki!
3. Menunggunya agak terlalu lama. Pewawancaranya bagus, ramah, dan baik di counter 4.
4. Petugas booth 04 sangat tokcer. Saya ambil antrian online jam 10 ternyata saya harus nunggu 2 jam. Mungkin perlu adanya koreksi.
5. Penyelesaian paspor bila memungkinkan lebih cepat.
6. Kalau bisa penyelesaian paspor dapat siap jadwal selama 3 hari, tidak ada masalah dengan persyaratan. (tidak tepat waktu).
7. Masih harus bolak-balik (jangka waktu penyelesaian).
8. Pada antrian online / media online, perlu disampaikan mengenai perkiraan waktu pengurusan. Jika mengambil antrian pagi asumsinya diselesaikan sebelum jam istirahat (pukul 12.00). Namun kenyataannya tetap terputus waktu istirahat sehingga di luar waktu yang diperkirakan.

d) BIAYA/TARIF

1. Biaya tidak diinformasikan secara jelas.

e) PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

1. —

f) KOMPETENSI PELAKSANA

1. —

g) PERILAKU PELAKSANA

1. Aplikasi antrian belum maksimal terutama untuk mendaftar kolektif / keluarga. Mohon petugas APAPO lebih responsif dalam menyapa pelanggan, tidak KKN (ciri-ciri badan agak berisi, kulit putih, wajah lumayan).
2. Petugas service agar lebih ramah lagi dalam pelayanan (Helpdesk APAPO).
3. Petugas agar lebih responsif.
4. Attitude dalam memberikan pelayanan hanya diterima pada saat pemanggilan akan difoto dan yang meminta kuesioner.
5. Untuk petugas tolong lebih ramah dan menghargai. Jangan jutek kami juga manusia. Untuk petugas APAPO.

h) PENANGANAN PENGADUAN

1. Kantor Imigrasi Medan sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan. Kalau boleh kasih saran, ada aplikasi utk pengecekan status sudah selesai atau belumnya paspor, selain oleh CS via twitter.
2. Call center selalu sibuk.
3. Telepon call center 0811 susah masuk.
4. Telepon call center tidak bisa.
5. Call center sulit dihubungi.

i) SARANA DAN PRASARANA

• **Antrian Online (Pelayanan Online)**

1. Antrian susah didapat.
2. Pada saat mengambil antrian online tepat pada pukul 14.00 kuota langsung full. Sebaiknya layanan kuota diperbesar agar saat pengambilan kuota tidak langsung full.
3. Antrian online memang sangat menguntungkan, tetapi untuk kebutuhan yang mendesak kurang setuju dengan kebijakan antrian online.
4. Kuota antrian online ditambah.
5. Kesulitan mendapatkan kuota.

• **Sistem / Jaringan**

1. Sistem sebaiknya segera ditingkatkan (diperbaiki).
2. Saran agar ada sistem untuk cek kesiapan paspor yang masih susah diketahui, belum ada sistem tracking paspor, tidak tau kapan paspor selesai. Bukan (hanya dari) petugas.

• **Fasilitas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan**

1. Ditingkatkan lagi sarana prasarana.
2. Mohon ruang musholla dibuat lebih representatif, ada sekat antara pria dan wanita.
3. Belum ada minuman (pada layanan WNA).
4. Prasarana parkir kurang.
5. Pintu masuk agak ribet.
6. Petunjuk (arah) untuk antrian paspor tidak ada.
7. Pelayanan bagi yang membawa bayi (prioritas) sangat baik (di TPI).

Selain saran dan kritik yang diisi oleh sebagian responden, 35 orang lainnya mengisi kolom saran perbaikan dengan menyatakan bahwa tingkat kepuasan dan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah Sangat Baik.

Dengan demikian, perolehan nilai dari survei periode Juni 2019 mendapatkan hasil yang Sangat Baik dan sudah melampaui nilai minimal untuk kelulusan menuju WBBM. Berikut disampaikan nilai perolehan tersebut dalam sebuah tabel dengan skala 100, skala 20 (penilaian WBBM minimal 16,00) untuk IKM dan skala 15 (penilaian WBBM minimal 13,5) untuk IPK.

Tabel Perolehan Nilai

Lokasi Survei	IKM Skala 100	IKM Skala 20	IPK Skala 100	IPK Skala 15	Predikat	Keterangan
KANIM dan ULP	92,008	18,4	94,8	14,22	Sangat Baik	Sudah memenuhi target WBBM

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- 1) Secara umum kualitas pelayanan publik sudah berjalan baik dengan nilai Kepuasan Masyarakat berada di poin 92,008 dengan skala nilai 100 dan poin 18,4 dengan skala nilai 20. Nilai ini sudah memenuhi target untuk kelulusan WBBM yaitu 16,00.

Dalam melakukan survei, petugas survei mendampingi responden dalam pengisian dan melakukan persuasi kepada responden untuk jangan ragu memberikan nilai Sangat Baik tanpa memaksa atau intervensi lebih jauh kepada responden. Petugas survei melakukan pendekatan dan wawancara lebih mendalam kepada responden apabila ada yang memberikan penilaian selain Sangat Setuju kemudian mencatat saran perbaikan dari responden.

- 2) Dalam penilaian IPK, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah berada di nilai yang Sangat Baik, dan berada di poin 94,8 dengan skala nilai 100 dan poin 14,22 dengan skala nilai 15. Poin ini juga telah mencapai target nilai kelulusan WBBM.
- 3) Hasil rekapitulasi jawaban yang didapatkan dari kritik dan saran perbaikan terdapat 35 orang yang menjawab pelayanan sudah berjalan dengan Sangat Baik. Pernyataan lain dikelompokkan menurut indikator unsur pelayanan, yaitu :

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| a. Persyaratan | = 2 orang |
| b. Prosedur | = 3 orang |
| c. Waktu pelayanan | = 8 orang |
| d. Biaya / tarif | = 1 orang |
| e. Perilaku pelaksana | = 5 orang |
| f. Penanganan pengaduan | = 5 orang |
| g. Sarana Prasarana | = 14 orang |
| | ✓ Pelayanan online: 5 orang |
| | ✓ Sistem / Jaringan: 2 orang |
| | ✓ Fasilitas : 7 orang |

4.2 Rekomendasi

- 1) Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang Sangat Baik dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat tentang apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dan terus melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah dengan menggunakan kritik dan saran perbaikan dari responden sebagai dasar dari evaluasi dan perubahan.
- 2) Pada survei periode bulan Juni 2019, walaupun hasilnya masih berada pada level Sangat Baik, kritik dan saran perbaikan yang disampaikan harus menjadi perhatian utama agar pada periode survei berikutnya nilai yang diperoleh bisa lebih tinggi dan tidak banyak ditemukan kritik dan keluhan dari masyarakat.
- 3) Keluhan dan saran perbaikan yang disampaikan oleh responden paling banyak pada unsur Sarana dan Prasarana yang telah dikategorisasi menjadi 3 yaitu Pelayanan Online, Sistem/Jaringan, Fasilitas pendukung pelayanan publik.

Pada kategori pelayanan online, responden banyak mengeluhkan mengenai antrian online yang sulit diakses karena kuota APAPO sudah habis karena dibatasi. Apabila memungkinkan, kuota antrian ditambah menjadi lebih besar sehingga tidak banyak masyarakat yang harus menunggu kuota dibuka kembali pada minggu berikutnya karena sudah kehabisan kuota. Selain itu, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dengan Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Utara hendaknya berkoordinasi dengan baik saat kuota akan dibuka dan **harus tepat waktu yaitu pada hari Jumat pukul 14.00 WIB**.

Sistem/jaringan saat ini sudah mulai berjalan normal. Namun karena banyaknya permohonan tertunda, permohonan setelahnya pun juga ikut tertunda. Informasi mengenai kendala sistem harus dapat disampaikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dan sejelas-jelasnya.

Fasilitas yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih dianggap masyarakat kurang memadai seperti kurangnya lahan parkir bagi pemohon, belum adanya petunjuk arah menuju antrian paspor, belum adanya minum/*free flow drink* pada layanan WNA, serta sekat pria dan wanita pada musholla. Penunjuk arah menuju antrian paspor sebaiknya segera dipasang, agar tidak lagi membuat bingung masyarakat yang hendak melakukan permohonan paspor. Selain itu, *free flow drink* yang ada pada ruang pelayanan WNI tidak perlu dipindahkan, tetapi bisa ditambahkan juga penunjuk arah untuk menuju tempat minuman di ruang pelayanan WNI. Selain itu, sekat pada musholla perlu juga ditambahkan sebagai pembatas antara pria dan wanita walaupun hanya sekedar papan.

- 4) Waktu pelayanan masih menjadi keluhan yang banyak disampaikan oleh masyarakat mengingat peralihan ke SIMKIM V.2 belum berjalan dengan baik dan masih banyak proses permohonan paspor yang masih tertunda penyelesaiannya dari beberapa minggu yang lalu. Untuk mengantisipasi keluhan dan pengaduan yang masuk terkait waktu penyelesaian paspor, sebaiknya petugas yang bertugas di Seksi Dokumen Perjalanan tidak memberikan janji bahwa paspor akan selesai dalam 3 hari kerja serta menjelaskan dengan baik mengenai kendala sistem yang akan menyebabkan keterlambatan penyelesaian paspor.
- 5) Perilaku pelaksana masih menjadi salah satu unsur yang dikeluhkan masyarakat. 4 orang responden yang mengisi pada kolom kritik dan saran ini menyatakan bahwa petugas Helpdesk APAPO bersikap tidak baik dalam melayani masyarakat sehingga responden tersebut tidak berkenan dengan perilaku yang diterima. Mengingat keadaan yang dihadapi selama satu hari penuh oleh petugas APAPO, tidak menutup kemungkinan bisa menjadi alasan buruknya sikap petugas tersebut dalam melakukan pelayanan. Petugas tersebut harus diberikan arahan mengenai bagaimana seharusnya bersikap kepada pemohon dimana mereka selalu menginginkan yang terbaik dalam pelayanan publik. Pergantian petugas setiap 2 jam juga menjadi salah satu solusi agar petugas tidak terlalu lelah dan penat sehingga mereka bisa mengontrol emosi saat melayani pemohon.
- 6) Keluhan mengenai penanganan pengaduan disampaikan oleh 5 orang responden. Mereka mengeluhkan tentang call center yang sulit diakses karena sibuk. Dikarenakan masih banyak paspor yang tertunda penyelesaiannya, sebagian besar pemohon menghubungi Call Center untuk bertanya tentang status penyelesaian paspornya sehingga menyebabkan saluran ke Call Center menjadi sibuk. Akan lebih baik apabila masyarakat lebih di edukasi mengenai akun-akun sosial media dan email dimana mereka dapat mengakses social media tersebut dan menanyakan tentang status penyelesaian paspor. Seluruh admin sosial media siap menjawab pertanyaan masyarakat secara fast respon.

Rekomendasi lain sebagai solusi adalah menghubungkan Aplikasi Ekspedisi Paspor pada website. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk secara mandiri melakukan pengecekan status penyelesaian paspor mereka sehingga tidak membuat saluran pengaduan menjadi sangat sibuk.

- 7) Pada lorong menuju antrian pelayanan paspor dan pelayanan WNA, sebaiknya dipasang media yang dapat menginformasikan bagaimana alur/prosedur pelayanan keimigrasian agar masyarakat yang datang tidak kebingungan saat akan melakukan permohonan paspor. Namun apabila ruang yang tersedia kurang layak, petugas Duta Layanan bisa *standby* di lorong tersebut dan melayani kebutuhan masyarakat mengenai informasi.

- 8) Media informasi yang saat ini sudah banyak digunakan sebagai sarana edukasi dan informasi masyarakat mengenai pelayanan keimigrasian, ternyata masih belum bisa menyentuh seluruh lapisan masyarakat terutama bagi mereka yang hendak bermohon layanan keimigrasian. Masih ada yang pemohon paspor yang belum mengetahui tentang informasi biaya dan unit pembayaran serta persyaratan setiap layanan, terutama pada website. Perlu ditambahkan mengenai informasi Persyaratan, Prosedur, Biaya, dan Waktu dalam kalimat dan kata-kata yang **singkat, mudah dibaca, dan dikemas dalam tampilan yang menarik.**
- 9) Perlunya memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberikan motivasi supaya unsur-unsur SDM dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan.