

Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Retno Widya Ningrum

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, ²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Jl. Muchtar Basri No. 3, Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara

retnoningrum@gmail.com

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur Negara sebagai abdi masyarat, pelayanan publik dimaksud untuk mesejahterakan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah). Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan dilapangan. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan data sekunder. Dari hasil kajian atau analisis data hasil wawancara tentang aspek-aspek tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa Berdasarkan hasil data penelitian yang telah ditemukan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sejauh ini pelayanan dalam pembuatan paspor sudah berjalan dengan baik. Walaupun sudah berjalan dengan baik tetapi adanya tanggapan masyarakat yang tidak peduli terhadap informasi yang diberikan oleh pihak kantor Imigrasi Kelas-I Khusus Medan terkait dengan persyaratan berkas yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan paspor.

Kata Kunci: *Komunikasi, Pelayanan Publik, Paspor.*

1. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, siap tidak siap, suka tidak suka, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi. Dalam menyongsong era globalisasi, diperlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun keahlian teknis, serta kemampuan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya (unsur yang dilayani). Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi. Dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan. Bekerjanya birokrasi berdasarkan hirarki kewenangan memungkinkan terjadinya kontrol yang efektif dan kinerja yang positif. Apalagi jika kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan puncak didesentralisasikan kepada pimpinan pelaksana. Struktur yang telah didesentralisasikan tersebut memungkinkan terciptanya birokrasi profesional yang berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Perubahan struktur yang desentralisasi, membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Jika dahulu perilaku pemerintah diposisikan lebih tinggi daripada rakyat atau bahkan mungkin berperilaku seolah-olah pemerintahan adalah sistem yang tertutup "tidak butuh siapa-siapa" maka paternya kini menjadi pemerintah dan rakyat memiliki posisi yang setara. Paradigma pelayanan terhadap masyarakat turut berubah. Pelayanan terhadap masyarakat menjadi hal yang diprioritaskan. Kini, setiap aparat pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam memberikan suatu layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan kerap kali diukur dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan demikian keterampilan komunikasi ini harus dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan.

Berkomunikasi adalah sebuah cara yang dilakukan manusia untuk mengungkapkan ide, mengekspresikan perasaan dan mencitrakan diri. Cara seseorang berkomunikasi akan menjelaskan tentang bagaimana dia mempersepsi dirinya dan orang lain. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang akan mempengaruhi efektifitas pelayanan publik yang diberikan. Keterampilan komunikasi juga akan menentukan bagaimana masyarakat sebagai pelanggan dalam merespons dan mencitrakan organisasi pemberi layanan. Berkomunikasi berarti haruslah mampu menempatkan manusia pada posisi yang terhormat sebagaimana pula pelayanan publik adalah sebuah ikhtiar untuk memanusiasikan manusia (humanhumanization).

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan dalam bentuk jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Memang selama ini image pelayanan publik yang buruk tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan image

buruk tersebut yang paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan pegawai dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat atau publik yang harus dilayani.

Dari pengamatan yang penulis lakukan, di Kantor Imigrasi Kelas-I Khusus Medan sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan penerbitan visa dan paspor atau surat perjalanan Republik Indonesia. Oleh karena itu di Kantor Imigrasi Kelas-I Khusus Medan langsung berhubungan dengan masyarakat, maka dari itu para pegawai di kantor ini harus dapat menjalin komunikasi dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai paspor.

Namun, adanya tanggapan masyarakat yang tidak peduli terhadap informasi yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas-I Khusus Medan terkait dengan persyaratan berkas yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan paspor. Komunikasi yang tidak baik tentu akan menghambat Kantor Imigrasi Kelas-I Khusus Medan dalam memuaskan masyarakat yang membutuhkan paspor. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai yang memberikan pelayanannya dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan yang maksimal, efektif dan efisien.

2. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomena di lapangan dan menjabarkan temuan yang ada di lapangan. Penelitian ini menggambarkan tentang bagaimana Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Menurut Moleong (2007:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Jadi data deskriptif adalah sebuah indikator bagi normal-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek itu sendiri).

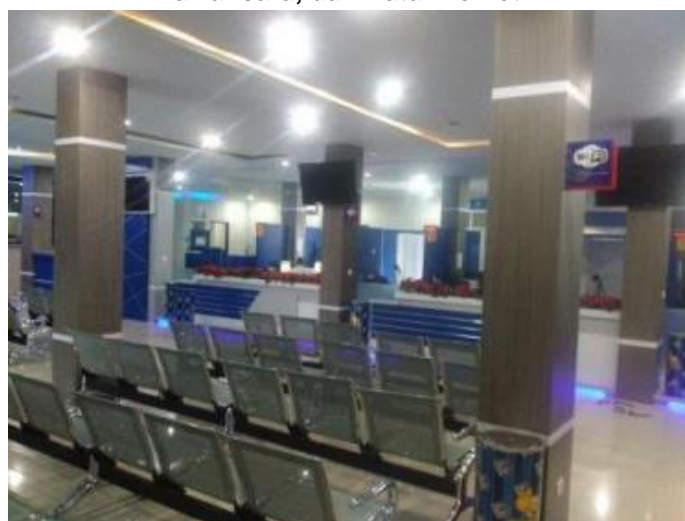
3. HASIL

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu: KASI Informasi Keimigrasian, KASUBAG Kepegawaian dan Umum, dan masyarakat yang terkait dalam pengurusan paspor. Adapun fasilitas umum yang menjadi penunjang bagi pelayanan yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, seperti loket Antrian Pemeriksaan Berkas Pemohon, selain itu Antrian Pemeriksaan Berkas Pemohon, dan loket pengambilan paspor. Fasilitas umum tersebut dapat dipergunakan oleh masyarakat guna memudahkan dan memberi kenyamanan dalam mengurus paspor.

Gambar 1. Loker Antrian Pemeriksaan Berkas Pemohon



Gambar 2. Ruang Tunggu Pemohon Untuk Pemanggilan Nomor Antrian Foto, Wawancara, dan Data Biometrik



Gambar 3. Loker Pengambilan Paspor



4. PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara dengan para narasumber di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, untuk mengetahui gambaran Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor dapat diketahui dari jawaban informan berdasarkan pertimbangan yaitu penyampaian informasi, menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik, bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional penulis dapat menyajikan data yang meliputi aspeknya masing-masing dikembangkan berdasarkan hasil wawancara mendalam dari informan sebagai berikut :

Penyampaian Informasi

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 21 Februari 2018 pukul 10:00 WIB dengan bapak **Tedy Riyandi, A.md.Im.,S.H.,M.S** selaku KASI Informasi Keimigrasian berkaitan tentang bentuk penyampaian informasi yang diberikan Kantor imigrasi yaitu berupa bentuk tulisan seperti poster – poster atau banner yang dipaparkan di dinding kantor yang mudah dilihat oleh masyarakat yang berhubungan dengan pembuatan paspor. Adapun bentuk penyampaian informasi berupa lisan yaitu audio visual yang ditayangkan di monitor – monitor yang tersedia di kantor. Sehingga mudah bagi masyarakat melihat informasi mengenai prosedur dalam pembuatan paspor. Kemudian sejauh ini penyampaian informasi mengenai pembuatan paspor yang dilakukan pegawai kepada masyarakat sudah berjalan cukup baik sesuai dengan standar operasional pelayanan. Adapun kendala yang sering terjadi di kantor kurang lebih hanya masalah jaringan mungkin terkadang yang menghambat kantor Imigrasi untuk memproses paspor masyarakat. Kendala yang ada di masyarakat misalnya seperti pada saat datang ke kantor untuk mengurus paspor, data atau berkasnya yang dibawa untuk memenuhi persyaratan tidak sesuai misalnya seperti tanggal lahir di KTP berbeda di Kartu Keluarga. Hal itu yang menghambat mereka untuk diproses lebih awal. Ada cara khusus dalam penyampaian informasi dalam pembuatan paspor bagi masyarakat yang tidak paham sama sekali dalam pembuatan paspor yaitu bagi masyarakat yang sampai sekarang ini belum paham atau tidak paham sama sekali dalam pengurusan paspor, kantor sudah menyediakan secara online prosedur dalam pembuatan paspor, persyaratan serta hal-hal lainnya terkait keimigrasian di website resmi kantor, melalui Facebook, twitter, kantor juga menyediakan layanan SMS, atau untuk lebih jelas lagi masyarakat bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi di customer care.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 11:00 WIB dengan bapak **Elfaiz Lubis, S.H, Msi** selaku KASUBAG Kepegawaian dan Umum yang berkaitan dengan penyampaian informasi untuk bentuk penyampaian informasi mengenai pembuatan paspor ada beberapa jalur tahapan, yang pertama masyarakat antri untuk pemeriksaan kelengkapan berkas-berkas atau persyaratan dalam pembuatan paspor. Seperti KTP-E, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Ijazah SD, SMP, SMA, Buku Nikah atau Surat Baptis (bagi masyarakat yang non muslim). Dan setelah semuanya sesuai dengan persyaratannya dilihat dari nama, tempat tanggal lahir, dan jenis kelamin, maka selanjutnya masyarakat baru bisa dapat mengambil nomor antrian, untuk melaksanakan foto, wawancara dan pengambilan data biometrik seperti sidik jari, foto dan hasil wawancara. Dan setelah itu masyarakat melakukan pembayaran pembuatan paspor melalui Bank, menunggu masa jelang pembuatan paspor selama 3 hari, barulah paspor dapat di ambil. Sejauh ini penyampaian informasi mengenai pembuatan paspor kepada masyarakat berjalan dengan

baik, yang dilakukan pegawai sudah cukup optimal. Dilihat dari sistem kerja pegawai dan aplikasi dalam penyampaian informasi sejauh ini tidak ada masalah, kecuali masalah jaringan yang terkadang masih sering terjadi. seperti sistem error, serta mengalami terputusnya koneksi jaringan yang akan terhambatnya kantor dalam pembuatan paspor. Paling lama satu hari untuk menetralkan kembali jaringan, kantor juga harus berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat tidak harus menunggu lama lagi dalam pengurusan paspornya. Dan untuk penyampaian informasi bagi masyarakat yang kurang paham atau tidak paham sama sekali dalam pengurusan paspor, masyarakat bisa langsung datang ke Kantor Imigrasi, Kantor menyediakan tempat seperti customer care bagi masyarakat yang ingin bertanya-tanya dalam prosedur pembuatan paspor atau tentang keimigrasian.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 11: 30 WIB dengan bapak **Dzul Hidayat** selaku masyarakat yang sedang mengurus paspor yang berkaitan dengan penyampaian informasi. bentuk penyampaian informasi mengenai pembuatan paspor yang dilakukan Kantor Imigrasi, sudah dipahami dengan jelas, apalagi pihak kantor Imigrasi banyak menampilkan poster-poster yang bertuliskan mengenai bagaimana prosedur dan persyaratan dalam membuat paspor. Penyampaian informasi mengenai pembuatan paspor sudah berjalan baik, tetapi harusnya pegawai lebih menjelaskan lagi persyaratan melalui lisan, karena barangkali ada masyarakat yang tidak bisa membaca, mereka bisa mendapat informasi dari pegawai yang bekerja disini. Kemudahan yang diberikan kantor imigrasi dalam pelayanan pembuatan paspor yaitu salah satunya bisa mendaftar dari online, tetapi saya sebagai masyarakat biasa kurang paham bagaimana menggunakan komputer jadi merasa lebih puas ketika datang langsung ke kantor Imigrasi saja. Dan untuk kendala yang pernah saya alami saat pengurusan paspor di kantor imigrasi yaitu pada saat waktu pertama kali datang ingin membuat paspor saya tidak melengkapi berkas saja, ketika satu berkas tidak dipenuhi tidak akan bisa membuat paspor.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 11: 30 WIB dengan ibu **Nur Hidayah** selaku masyarakat yang sedang mengurus paspor yang berkaitan dengan penyampaian informasi. Penyampaian informasi yang diberikan pegawai pada saat beliau bertanya mengenai prosedur pembuatan paspor, beliau dapat memahami penjelasan dari pegawai kantor imigrasi tersebut. Menurut beliau penyampaian informasi yang diberikan kantor imigrasi kepada masyarakat yang sedang mengurus paspor, sudah berjalan baik. Kantor Imigrasi memberikan pelayanan dalam pengurusan paspor sangat membantu sekali, yang semulanya saya tidak tahu menjadi tahu untuk pengurusan paspor yang beliau lakukan. Pada saat menunggu panggilan untuk melaksanakan foto, di kantor ini sistem kerjanya butuh jaringan koneksi internet, terkadang yang menjadi kendala yaitu koneksi jaringan seketika hilang, yang membuat pengurusan paspor jadi sedikit terhambat. Jadi, masyarakat yang mengurus paspor harus menunggu sampai jaringan kembali.

Analisis berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan penyampaian informasi yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sejauh ini penyampaian informasi mengenai pembuatan paspor kepada masyarakat berjalan dengan baik dan yang dilakukan pegawai sudah cukup optimal. Bentuk penyampaian informasi berupa lisan yaitu audio visual yang ditayangkan di monitor – monitor yang tersedia di kantor dan tulisan berupa poster atau banner sehingga memudahkan masyarakat untuk melihat informasi- informasi mengenai prosedur dalam pembuatan paspor. Kemudian adapun hasil wawancara dari pihak masyarakat mengatakan bahwa penyampaian informasi dalam pembuatan paspor berjalan cukup optimal.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I dalam pembuatan paspor sudah berjalan sesuai dengan teori dalam unsur komunikasi menurut Laswell (Mulyana, 2007:69). Adanya komunikator yaitu pegawai, adanya pesan yaitu persyaratan pembuatan paspor, adanya media yaitu penyampaian informasi melalui poster dan video audio visual, komunikan yaitu masyarakat dan efek yaitu melalui informasi yang diberikan pegawai, masyarakat menjadi tahu apa yang seharusnya yang dilakukan masyarakat dalam pembuatan paspor.

Menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 21 Februari 2018 pukul 10:10 WIB dengan bapak Tedy **Riyandi, A.md.Im.,S.H.,M.S** selaku KASI Informasi Keimigrasian berkaitan tentang menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Sejauh ini pegawai menyampaikan pesan terkait prosedur dalam pengurusan paspor sudah berjalan baik, dan masyarakat dapat memahami apa yang disampaikan oleh pegawai. Bentuk komunikasi pegawai dalam menyampaikan informasi tidak jauh berbeda dengan masyarakat normal pada lainnya, bagi pegawai sendiri mungkin harus lebih bisa memahami dan melayani mereka dengan lebih teliti. Masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus / memiliki keterbelakangan mental seperti ini lebih di prioritaskan Kantor Imigrasi, karena masyarakat butuh pelayanan yang khusus, yang lebih utamanya lagi masyarakat harus di dampingi oleh keluarga yang terkait agar proses pembuatan paspor berjalan dengan lancar. Untuk kesulitan pegawai dalam memberikan pengarahan tentang pembuatan paspor kepada masyarakat, misalnya seperti bagi masyarakat yang belum mengerti dalam pengurusan paspor, jadi pegawai harus menjelaskan secara jelas dan rinci ke masyarakat, apalagi pada saat ada beberapa masyarakat yang memaksa pegawai untuk harus diproses lebih cepat tetapi berkas yang dibawa belum lengkap, tapi untuk itu pegawai juga harus tegas dalam memberikan penjelasannya kepada masyarakat. Kantor sudah mekanisme dan menyediakan tempat bagi masyarakat yang ingin mengungkapkan complain atau aduannya di layanan SMS, Website resmi kantor, Facebook, twitter, e-mail serta apabila ingin datang langsung ke kantor di costumer care. Pegawai siap melayani masyarakat sesuai dengan keperluannya.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 11:05 WIB dengan bapak **Elfaiz Lubis, S.H, Msi** selaku KASUBAG Kepegawaian dan Umum yang berkaitan dengan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Sejauh ini pegawai dalam menyampaikan pesan pembuatan paspor kepada masyarakat dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat, walaupun terkadang ada masyarakat yang kurang paham terhadap prosedur dalam pembuatan paspor, dan pegawai siap untuk melayani dan membantu masyarakat. Untuk masyarakat kebutuhan khusus ini, ada beberapa kriteria misalnya sakit, kalau sakit itu sangat diprioritaskan oleh Kantor Imigrasi apa lagi ada masyarakat yang betul-betul sakit parah dan memang sistemnya urgent itu sangat diprioritaskan dan diutamakan dalam pengurusan paspornya. Selanjutnya lansia yang di atas 60 tahun kantor sudah bisa membantu lebih awal, serta anak bayi, yang membawa anak bayi atau balita dan ibu yang sedang hamil tetap kita prioritaskan. Sampai sekarang ini cukup banyak kesulitan dan banyak sekali tantangan pegawai dalam memberikan pengarahan kepada masyarakat tentang pembuatan paspor, apalagi terkhusus orang medan yang memiliki watak yang keras, seperti yang pernah terjadi di kantor pemohon membawa data yang kurang lengkap dalam memenuhi persyaratan pembuatan paspor,

tetapi masyarakat kurang paham terhadap prosedur dalam pengurusan paspor, misalnya seperti tanggal lahir yang ada di KTP dan di Kartu keluarga berbeda, atau nama yang berbeda antara akte kelahiran dan KTP. Masyarakat menganggap itu hal sepele dan memaksa pegawai untuk tetap harus diproses untuk pembuatan paspornya, tetapi pegawai memberikan keterangan yang tegas sesuai dengan peraturan perundang-undangan keimigrasian. Kantor Imigrasi mempunyai mekanisme untuk masyarakat yang ada pengaduan/komplain tentang pembuatan paspor atau tentang lainnya terkait keimigrasian. Untuk pengaduan masyarakat kantor sudah menyiapkan pelayanan dari layanan SMS, website, Facebook, twitter dan tentu saja bisa langsung datang ke kantor di costumer care. Biasa pengaduan yang sering mereka ungkapkan masalah tentang kenapa pemohon ditolak wawancara, di dalam sistem kantor, ada beberapa wawancara yang bisa kita tolak, penolakannya itu seperti terjadinya pemohon melakukan kerja di luar negeri yang non prosedural, tidak melalui PJTKI (Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia), bisa dibilang ia illegal, itu yang sangat diwanti oleh kantor pada saat ini, dan itu yang sering kita lakukan penolakan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 11: 38 WIB dengan bapak **Dzul Hidayat** selaku masyarakat yang sedang mengurus paspor yang berkaitan dengan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Menurut penyampaian beliau, pegawai disini sudah cukup cermat dalam melayani masyarakat yang sedang dalam proses pembuatan paspor. Kantor Imigrasi juga mempunyai standar pelayanan yang cukup jelas, prosedur pembuatan paspor juga sangat baik di kantor ini, setiap proses diberi tahu oleh para pegawai. Dan pegawai Kantor Imigrasi selalu tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam pengurusan paspor, karena itu sudah menjadi kewajiban pegawai dalam melayani masyarakat yang sedang mengurus paspor. Untuk pelayanan pegawai selama jam kerja berlangsung, pegawai masih melayani ketika pagi hari, saat masyarakat diperiksa kelengkapan data atau berkas persyaratan pembuatan paspor. Untuk jadwal pengambilan paspor setelah jam istirahat, tetapi pada saat jam istirahat sudah berakhir terkadang pegawai masih belum tiba untuk melanjutkan pekerjaannya, jadi masyarakat yang ingin mengambil paspor harus menunggu beberapa menit lagi.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 12 : 35 WIB dengan ibu **Nur Hidayah** selaku masyarakat yang sedang mengurus paspor yang berkaitan dengan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Pegawai Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanannya sudah cukup cermat untuk membantu masyarakat yang sedang membuat paspor. Untuk standar pelayanan, kantor imigrasi sendiri sudah cukup jelas, yang menjadi salah satu bukti secara tulisan dapat dilihat di maklumat pelayanan kantor imigrasi, yang dicantumkan di poster-poster yang dipaparkan di dinding kantor. Dalam memberikan pelayanan pegawai kantor imigrasi selalu tanggap terhadap keinginan masyarakat. Dan pegawai kantor imigrasi selalu ada pada saat jam kerja berlangsung.

Analisis berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Sejauh ini pegawai menyampaikan pesan terkait prosedur dalam pengurusan paspor sudah berjalan baik, dan masyarakat dapat memahami apa yang disampaikan oleh pegawai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I dalam pembuatan paspor sudah berjalan sesuai dengan teori Komunikasi antarpribadi yang merupakan suatu pertukaran, yaitu tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik.

Sementara itu makna, yaitu sesuatu yang dipertukarkan dalam proses tersebut adalah kesamaan pemahaman diantara orang-orang yang berkomunikasi terhadap pesan-pesan yang digunakan dalam proses komunikasi. Sedangkan Menurut Devito (1989 : 4) komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Jadi, pesan atau informasi yang disampaikan pegawai kepada masyarakat dapat dipahami dengan baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat menerima dan merespon kembali pesan dan informasi yang disampaikan oleh pegawai.

Bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 21 Februari 2018 pukul 10:15 WIB dengan bapak **Tedy Riyandi, A.md.Im.,S.H.,M.S** selaku KASI Informasi Keimigrasian berkaitan tentang Bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Untuk tanggung jawab pegawai kepada masyarakat membantu, dan memberikan pelayanan masyarakat terkait pengurusan paspor. Pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat pembuatan paspor sudah berjalan baik dan profesional. Untuk data atau berkas masyarakat yang mengurus paspor, sangat aman belum ada kejadian kehilangan berkas, karna sistem yang dilakukan kantor setelah data diserahkan ke pegawai, berkas tersebut langsung di scan dan sudah terkirim atau tersimpan langsung ke kantor pusat., dan berkasberkas masyarakat tidak pernah dibawa keluar kantor jadi kemungkinan besar tidak ada kehilangan sampai sekarang ini. Pegawai sudah menguasai tugas pokok dan fungsi dengan baik dan sudah tercapai indeks kerja pada masing-masing pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 11:10 WIB dengan bapak **Elfaiz Lubis, S.H, Msi** selaku KASUBAG Kepegawaian dan Umum yang berkaitan dengan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pertanggung jawaban pegawai sendiri dalam memberikan pelayanan tentang pembuatan paspor kepada masyarakat, yang sesuai dengan Maklumat Pelayanan Kantor Imigrasi yaitu pegawai sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji, maka kami sebagai pegawai siap menerima sanksi sesuai dengan perundangundangan yang berlaku. Untuk pelayanannya sendiri sampai saat ini yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat pembuatan paspor sudah berjalan baik dan profesional. Untuk data atau berkas pemohon yang akan langsung melaksanakan foto, belum pernah terjadi kehilangan. Karena sebelum pemanggilan untuk foto berkasnya masih ada pada pemohon jadi kemungkinan besar tidak mungkin hilang, dan kemudian kalau berkas yang sudah diserahkan ke kita, berkas itu langsung di scan dan data tersebut langsung terkirim ke pusat jadi walaupun data hilang, kantor masih menyimpan softcopy yang tersimpan di kantor pusat keimigrasian. Untuk saat ini dan sampai sekarang seluruh pegawai sudah menguasai tupoksinya dan sudah tercapai indeks kerjanya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 11: 40 WIB dengan bapak **Dzul Hidayat** selaku masyarakat yang sedang mengurus paspor yang berkaitan dengan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Untuk penampilan Pegawai Kantor Imigrasi cukup sopan, dan semua pegawai berpakaian dengan rapi. Kondisi Kantor Imigrasi sendiri cukup bersih, pendingin ruangnya cukup baik apalagi banyak masyarakat yang berkunjung ke kantor imigrasi, kalau kantor terasa panas masyarakat pasti tidak merasa puas untuk pelayanan yang diberikan kantor imigrasi itu

sendiri. Sikap pegawai kantor imigrasi sudah cukup ramah, sopan dan santun. Semua pegawai dalam melayani masyarakat dengan sangat baik dan sampai sekarang ini tidak ada membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan yang lain. Kalaupun ada pegawai yang membedakan sistem pelayanannya biasanya itu dikarenakan untuk mendahulukan orang sakit yang ingin berobat keluar negeri, dan beliau sebagai masyarakat yang sedang mengurus paspor dapat memaklumi hal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2018 pukul 12 : 38 WIB dengan ibu **Nur Hidayah** selaku masyarakat yang sedang mengurus paspor yang berkaitan dengan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Penampilan atau seragam yang dipakai oleh pegawai Kantor Imigrasi sangat sopan dan rapi. Lingkungan atau kondisi di Kantor Imigrasi sendiri baik, fasilitas umum yang terdapat pada kantor juga terjamin, kantornya juga bersih dan rapi. Beliau atau masyarakat yang lain yang sedang mengurus paspor merasa sangat nyaman bila mengurus paspor di kantor imigrasi ini. Bagi beliau pegawai sudah sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi ada beberapa pegawai yang kurang ramah. Walaupun begitu beliau tidak keberatan. Pada saat pengurusan paspor pegawai melayani dengan cukup baik, dan tidak ada cara diskriminasi atau membeda-bedakan masyarakat satu dengan masyarakat lainnya. Hanya saja bagi masyarakat yang sedang sakit atau lansia mereka lebih di utamakan dari masyarakat yang baik – baik saja, tapi itu tidak menjadi masalah bagi beliau.

Analisis berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Untuk pertanggung jawaban pegawai kepada masyarakat ialah membantu, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengurusan paspor, pelayanan yang diberikan pegawai sudah berjalan baik dan profesional. Yang sesuai dengan Maklumat Pelayanan Kantor Imigrasi yaitu pegawai sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji, maka kami sebagai pegawai siap menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Sejauh ini pegawai menyampaikan pesan terkait prosedur dalam pengurusan paspor sudah berjalan baik, dan masyarakat dapat memahami apa yang disampaikan oleh pegawai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I dalam pembuatan paspor sudah berjalan sesuai dengan teori Pelayanan publik menurut (Tesis Irsan, 2012:9) yang dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Jadi, pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan maklumat pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus medan sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan pegawai yang baik dan profesional untuk membantu masyarakat dalam pengurusan paspor.

5. KESIMPULAN

Komunikasi yang efektif memungkinkan komunikator dengan komunikan mencapai pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan, sehingga proses feedback pun berjalan secara proporsional. Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu

administrasi. Dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan. Bekerjanya birokrasi berdasarkan hirarki kewenangan memungkinkan terjadinya kontrol yang efektif dan kinerja yang positif. Berdasarkan hasil data penelitian yang telah ditemukan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sejauh ini pelayanan dalam pembuatan paspor sudah berjalan dengan baik.

Adapun kategorisasi yang menjadi tolak ukur dari beberapa pertanyaan yang diajukan kepada narasumber, yaitu:

1. Adanya penyampaian informasi mengenai pembuatan paspor kepada masyarakat berjalan dengan baik.
2. Adanya menyampaikan dan memberikan pesan secara timbal balik terkait prosedur dalam pengurusan paspor sudah berjalan baik, dan masyarakat dapat memahami apa yang disampaikan oleh pegawai
3. Bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional sejauh ini pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat pembuatan paspor sudah berjalan baik dan profesional. Fasilitas yang tersedia sudah dikatakan sangat baik untuk mendukung pelayanan pembuatan paspor.

REFERENSI

- Ade. 2011. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara". Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Aktiva. 2014. "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapa Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal. Universitas Brawijaya. Malang.
- Erviana. 2016. "Pelayanan Publik Bidang Perizinan Pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro". Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Irsan. 2012. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung". Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Mohamad Adriani. 2015. "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lombok Tengah. Universitas Medan Area. Medan.
- Moleong, Lexy. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Roby Hermawan. 2014. "Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1993. Pengantar Komunikasi. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sri Hartati. 2013. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Universitas Tanjungpura. Pontianak.