

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KOTA TANJUNGPINANG

Surya Kusumah, Dwi Vita Lestari Soehardi, Marina Lidya

STIE Pembangunan, Tanjungpinang, Kepri, Indonesia

STAIN Sultan Abdurrahman, Kepri, Indonesia

STIE Pembangunan, Tanjungpinang, Kepri, Indonesia

Email: surya.kusumah.dosen@gmail.com, marinalidya20@gmail.com,  
dwi\_vita@stainkepri.ac.id

### Abstrak

Penyelenggara pelayanan publik baik itu di Pemerintah Pusat maupun di Daerah tidak terlepas dari manusia yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanpa adanya sumber daya manusia yang menjalankannya, maka pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan baik dan atau dapat dikatakan tidak tersampaikan kepada masyarakat. Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi kelas I Tanjungpinang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan datanya adalah dengan interview, studi pustaka dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan, staf kantor dan masyarakat pengguna jasa, sedangkan sampel yang digunakan terdiri dari 1 orang pimpinan, 1 orang staf kantor, 2 orang masyarakat sedang mengurus berkas dan 2 orang masyarakat setelah pengurusan berkas. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan paspor dan visa dengan pertanyaan bagaimana prosedur pembuatan paspor dan visa di kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang dapat dikatakan kurang sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan, masyarakat dapat mengetahui bahwa dalam prosesnya harus melalui *website*, namun dalam proses pendaftarannya masyarakat mengalami kendala dengan kurangnya masyarakat yang mengetahui media sosial dan merasa kesulitan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, SDM

### Abstract

*Public service providers, both central and regional, are inseparable from the people who provide services to the community, which can be called human resources who run them. Without human resources to run it, public services cannot run properly and or it can be said that it is not conveyed to the public. The purpose of this research is to analyze public services at the Immigration Office class I Tanjungpinang. This type of research is a descriptive study with a qualitative method approach. The type of data used is by using primary data and secondary*

<b>How to cite:</b>	Surya Kusumah. et al (2022) Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Tanjungpinang, <i>Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia</i> , 7(5).
<b>E-ISSN:</b>	2548-1398
<b>Published by:</b>	Ridwan Institute

*data. Data collection methods are by interview, literature study and documentation. The population in this study consisted of leaders, office staff and community service users, while the sample used consisted of 1 leader, 1 office staff, 2 people managing files and 2 community members after file processing. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation and verification / drawing conclusions. Based on the results of interviews conducted by the author with several informants, it can be concluded that the procedures for making passports and visas with the question of how the procedures for making passports and visas at the Immigration Class I office in Tanjungpinang City can be said to be less than expected. This is because the public can know that in the process they have to go through the website, but in the registration process the community has problems with the lack of people who know social media and find it difficult.*

**Keywords:** Public Service, SDM

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu jembatan bagi negara dalam menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penyelenggara pelayanan publik baik pusat maupun daerah tidak terlepas dari orang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dapat disebut dengan sumber daya manusia yang menjalankannya. Tanpa adanya sumber daya manusia yang menjalankannya, maka pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan baik dan atau dapat dikatakan tidak tersampaikan kepada masyarakat. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh [Sutrisno \(2014\)](#) bahwa sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).

Kantor Imigrasi kelas 1 Tanjungpinang yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 31 kota Tanjungpinang merupakan *line office* dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik untuk warga negara indonesia maupun warga negara asing yang terdapat di kota Tanjungpinang, antara lain adalah pembuatan paspor, pembuatan visa, ITAS, dan lain sebagainya. Adapun jenis pelayanan dan biaya dalam proses pengurusan paspor, visa dan lainnya yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Jenis Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang**

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya
1	Pembuatan Paspor	3 (Tiga) Hari Kerja	Rp. 355.000
2	Pembuatan Visa	Variasi	Rp. 1-2.550.000
3	Pembuatan Itas	4 (Empat) Hari Kerja	Rp.5-10.000.000

4	Pembuatan Kitap	4 (Empat) Hari Kerja	Rp.3-5.000.000
5	Pembuatan Epo	3 (Tiga) Hari Kerja	Rp.10.000.000
6	Pembuatan Erp	5 (Lima) Hari Kerja	Rp.600.000
7	Pembuatan Merp	5 (Lima) Hari Kerja	Rp.600.000

Sumber: Kantor Imigrasi kelas I Kota Tanjungpinang, 2020

Terlihat dari tabel 1 tentang jenis pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang dapat mempermudah masyarakat untuk mengetahui lebih pasti seberapa besar biaya yang akan dikeluarkan masyarakat, serta mempermudah staf kantor dalam menjelaskannya kepada masyarakat. Untuk mengetahui lebih pasti tanggapan masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan Kantor Imigrasi kelas I kota Tanjungpinang kepada masyarakat, penulis melakukan observasi kepada beberapa masyarakat pada tanggal 5 Mei 2020 tentang bagaimana pelayanan publik yang terdapat di Kantor Imigrasi kelas 1 kota Tanjungpinang.

Hasil observasi yang dilakukan penulis kepada AA pada tanggal 5 Mei 2020, menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi kelas I kota Tanjungpinang terhadap masyarakat selaku pengguna jasa diindikasikan masih ada memiliki titik lemah, seperti masyarakat harus langsung ke kantor dalam proses pengurusan berkas, sedangkan saat sekarang sudah berbasis *online* dalam prosesnya. Hal ini dikarenakan pada saat sekarang serba modern/yang bisa kita sebut sebagai era digital, hampir semua akses yang dilakukan masyarakat berbasis teknologi. Tidak lepas juga dengan kebijakan yang dijalankan oleh kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang sudah mulai menerapkan sistem yang berbasis digital terhadap para pengguna jasanya di dalam melayani masyarakat. Contohnya, ketika masyarakat membuat Paspor, Visa, dan ITAS, pelayanan yang diberikan sejak diberlakukan kebijakan yang berbasis Digital sejak bulan Agustus 2019, bagi masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus berkas/dokumen yang berhubungan dengan kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang, semuanya harus melalui *Online* baik dari registrasi data hingga selesai.

Berdasarkan hasil observasi penulis kepada IK pada tanggal 5 Mei 2020, menjelaskan bahwa adanya perlakuan atau kebijakan berbasis Digital yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi kelas I Tanjungpinang terhadap dokumen yang dikeluarkannya tidak serta-merta disambut positif oleh semua kalangan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang pelayanan *online*, kurangnya pelayanan yang diberikan staf seperti penjelasan yang sulit dimengerti dimana penggunaan bahasa yang terlalu formal, sehingga membuat sebagian masyarakat merasa dipermudah dalam prosesnya dan disisi lainnya masyarakat yang melakukan proses pengurusannya mengatakan merasa kebingungan dengan yang dijelaskan oleh staf.

Dengan adanya hasil observasi yang dilakukan penulis, maka dapat diduga bahwasanya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat belum sepenuhnya

terimplementasi dengan baik dan perlu dilakukan penelitian lebih dalam guna menganalisa pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Tanjungpinang.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian:**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Menurut [Suryabrata \(2011\)](#) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. [Sugiyono \(2013\)](#) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *pospositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang bersifat alamiah, (sebagai lawannya adalah penelitian eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dalam pengambilan sampel sumber data akan dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

- a. *Interview*. Menurut [Sugiyono \(2017\)](#) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Adapun tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali lebih mendalam mengenai informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang.
- b. Studi Pustaka. [Sugiyono \(2017\)](#) studi pustaka merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan permasalahan dan lingkup penelitian, nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada sosial yang diteliti. Di dalam metode studi pustaka ini, peneliti mencari data melalui referensi-referensi, jurnal, dan artikel di internet.
- c. Dokumentasi. [Sugiyono \(2017\)](#) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun dokumen yang diperoleh secara langsung di dalam penelitian ini adalah berupa sejarah singkat kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini termasuk dalam populasi *finite* dimana diketahui jumlah secara pasti, yaitu pimpinan, staf dan masyarakat yang sedang dan telah mengurus pemberkasan di kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang. adapun rinciannya, sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Data Populasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang**

No	Bagian	Jumlah
1	Pimpinan	1 Orang
2	Staf	1 Orang
3	Masyarakat Sedang Mengurus Berkas	10 Orang
4	Masyarakat Setelah Mengurus Berkas	10 Orang
<b>Total</b>		<b>22 Orang</b>

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *purposive sampling* dengan alasan subjek penelitian dan lokasi penelitian yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2014) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan peneliti, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek. Pertimbangan dalam memilih informasi adalah pimpinan dan staf, serta masyarakat yang sedang dan setelah mengurus pemberkasan di kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang yang paling mengetahui tentang variabel yang diteliti. Untuk itu, informasi dalam penelitian adalah sebanyak 6 orang, diantaranya:

**Tabel 3**  
**Data Sampel Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang**

No	Bagian	Jumlah
1	Pimpinan	1 Orang
2	Staf	1 Orang
3	Masyarakat Sedang Mengurus Berkas	2 Orang
4	Masyarakat Setelah Mengurus Berkas	2 Orang
<b>Total</b>		<b>6 Orang</b>

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

### Definisi Operasional Variabel

**Tabel 4**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Definisi	Indikator
Pelayanan Publik	1. Kejelasan prosedur	Kejelasan prosedur yang dimaksudkan adalah langkah-langkah yang harus dilakukan masyarakat, serta dokumen apa saja yang diperlukan dalam proses pembuatan paspor dan visa, sehingga masyarakat mudah dalam pengurusannya di Kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang.	1. Persyaratan 2. Prosedur pembuatan

2. Pelayanan yang akurat	Pelayanan yang akurat yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan meminimalkan kesalahan dalam penyampaian, sopan dan santun ketika memberikan	1. Waktu dalam penyampaian produk 2. Biaya/tarif
3. Kompetensi petugas	Kompetensi petugas yang dimaksud adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan baik dari keahlian dan sikap, serta perilaku (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan) kepada masyarakat.	1. Sikap dan Perilaku 2. Keahlian
4. Ketepatan waktu	Waktu pelayanan yang terukur dimaksudkan adalah seberapa lama waktu atas pelayanan yang diberikan. Seperti pengurusan paspor dan visa dibutuhkan berapa lama pengerjaannya dan ketepatan waktu pada saat pelayanan dibutuhkan waktu berapa lama dalam menjelaskan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.	

(Hardiansyah, 2018)

(Hardiansyah, 2018)

(Hardiansyah, 2018)

Sumber: Hardiansyah (2018)

### Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif oleh Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Menurut Sugiyono (2016) analisis interaktif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan menjabarkan dalam unit-unit serta menyusun, dan membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang saling berkaitan pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejalan untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

Sedangkan untuk menguji validitas data penulis menggunakan cara teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Maka, dengan demikian triangulasi dapat dibedakan menjadi tiga yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu Sugiyono (2017).

## Hasil Dan Pembahasan

### Kejelasan Produk

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan tentang persyaratan dan prosedur dapat dikatakan kurang sesuai harapan. Dimana pada tabel 4.2 tentang persyaratan dalam pembuatan paspor dan visa dengan pertanyaan Apa saja persyaratan dalam pengurusan paspor dan visa di kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang dan Apabila salah satu dokumen yang diminta tidak terlampir, apakah masih diperbolehkan dalam pengurusan berkas dapat dikatakan sudah baik dan mudah dalam melengkapi berkas, sehingga masyarakat tidak ada mengalami kesulitan. Kemudian pada tabel 4 tentang prosedur pembuatan paspor dan visa dengan pertanyaan bagaimana prosedur pembuatan paspor dan visa di kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang dapat dikatakan kurang sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan, masyarakat dapat mengetahui bahwa dalam prosesnya harus melalui *website*, namun dalam proses pendaftarannya masyarakat mengalami kendala dengan kurangnya masyarakat yang mengetahui media sosial dan merasa kesulitan.

Dalam hal ini, menurut PERMENPAN No. 44 Tahun 2011 pelayanan publik adalah 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. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan kejelasan dalam prosesnya, sehingga masyarakat yang melakukan proses pengurusan dapat merasakan kepuasan tersendiri. Namun dalam prosesnya tersebut, masyarakat mengalami kendala atas prosedur yang diberikan dimana harus melakukan pendaftaran melalui *website* yang pada dasarnya terdapat masyarakat yang kurang dalam teknologi. Sehingga masyarakat merasakan ketidakpuasan dalam proses pendaftaran melalui *website*.

Dalam penelitian ini, tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Satriadi, dkk (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang). Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional *non-personil*. Persoalan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan penyampaian dana operasional di tingkat SMA yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyaluran dana BOS tingkat SMA di kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan alat pengumpulan data wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah KASI SARPRAS jurusan pendidikan SMA, SMA kasi sarpras sebagai pengelola dana BOS tingkat sekolah menengah atas. Hasil dari penelitian ini: Tingkat Penyaluran Layanan Mutu Pelayanan BOS, hal ini dapat dilihat dari keterlambatan dana yang masuk ke rekening.

### **Pelayanan Yang Akurat**

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan tentang waktu penyampaian produk dan biaya dapat dikatakan sudah sesuai dengan harapan. Dimana pada tabel 4.4 tentang Waktu dalam penyampaian produk dengan pertanyaan apakah staf kantor dalam proses penyampaian produk dapat dikatakan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dikarenakan, masyarakat merasa puas akan penyampaian yang diberikan oleh staf kantor Imigrasi kota Tanjungpinang. Kemudian pada tabel 4.5 tentang biaya/tarif dengan pertanyaan bagaimana prosedur pembuatan paspor dan visa di kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang dapat dikatakan mudah dijangkau. Hal ini dikarenakan, masyarakat merasa biaya yang dikenakan dalam setiap pengurusan sudah terbilang ekonomis.

Dalam penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Satriadi, dkk (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang). Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional *non-personil*. Persoalan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan penyampaian dana operasional di tingkat SMA yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyaluran dana BOS tingkat SMA di kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan alat pengumpulan data wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah KASI SARPRAS jurusan pendidikan SMA, SMA kasi sarpras sebagai pengelola dana BOS tingkat sekolah menengah atas. Hasil dari penelitian ini: Tingkat Penyaluran Layanan Mutu Pelayanan BOS, hal ini dapat dilihat dari keterlambatan dana yang masuk ke rekening.

Dalam hal ini, sejalan dengan PERMENPAN No. 44 Tahun 2011 pelayanan publik adalah 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.

### **Kompetensi Petugas**

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan tentang sikap dan perilaku, serta keahlian dapat dikatakan sudah cukup baik. Dimana pada tabel 4.6 tentang sikap dan perilaku dengan pertanyaan bagaimana sikap yang diberikan kepada petugas dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan sikap dan perilaku yang diberikan staf kantor Imigrasi sudah baik, sopan, dan ramah tamah. Kemudian pada tabel 4.7 tentang keahlian dengan pertanyaan apakah staf kantor Imigrasi memiliki keahlian dalam penyampaian produk kepada masyarakat dapat dikatakan sudah ahli dalam proses penyampaian kepada masyarakat. Hal ini



dikarenakan, masyarakat merasa senang atas penyampaian layanan yang baik dan mudah dimengerti, sehingga masyarakat merasa puas.

Dalam penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Satriadi, dkk (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang). Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional *non-personil*. Persoalan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan penyampaian dana operasional di tingkat SMA yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyaluran dana BOS tingkat SMA di kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan alat pengumpulan data wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah KASI SARPRAS jurusan pendidikan SMA, SMA kasi sarpras sebagai pengelola dana BOS tingkat sekolah menengah atas. Hasil dari penelitian ini: Tingkat Penyaluran Layanan Mutu Pelayanan BOS, hal ini dapat dilihat dari keterlambatan dana yang masuk ke rekening.

Dalam hal ini, sejalan dengan PERMENPAN No. 44 Tahun 2011 pelayanan publik adalah 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.

### **Ketepatan Waktu**

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan tentang ketepatan waktu dapat dikatakan sudah sesuai dengan waktu yang diberikan. Dimana pada tabel 4.8 tentang ketepatan waktu dengan pertanyaan apakah waktu penyelesaian pengurusan setiap produk sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan dari kantor Imigrasi dapat dikatakan sesuai dengan yang diharapkan yang diinginkan masyarakat dan tidak mengalami keterlambatan. Hal ini dikarenakan, waktu penyelesaian yang diberikan sesuai dengan tenggat waktu yang ada.

Dalam penelitian ini, tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Satriadi, dkk (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang). Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional *non-personil*. Persoalan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan penyampaian dana operasional di tingkat SMA yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyaluran dana BOS tingkat SMA di kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan alat pengumpulan data wawancara. Hasil

dari penelitian ini: Tingkat Penyaluran Layanan Mutu Pelayanan BOS, hal ini dapat dilihat dari keterlambatan dana yang masuk ke rekening.

Dalam hal ini, sejalan dengan PERMENPAN No. 44 Tahun 2011 pelayanan publik adalah 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.

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat penulis ambil dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan tentang prosedur pembuatan paspor dan visa dengan pertanyaan bagaimana prosedur pembuatan paspor dan visa di kantor Imigrasi Kelas I kota Tanjungpinang dapat dikatakan kurang sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan, masyarakat dapat mengetahui bahwa dalam prosesnya harus melalui *website*, namun dalam proses pendaftarannya masyarakat mengalami kendala dengan kurangnya masyarakat yang mengetahui media sosial dan merasa kesulitan.

## BIBLIOGRAFI

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing. [Google Scholar](#)
- Agusven, D. S. & T. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang)*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Tanjungpinang*, 2(1). [Google Scholar](#)
- Ari Sujipto, M. T. H. dan S. (2019). *Analisis Reformasi Layanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar*. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 5(1), 80–94.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. [Google Scholar](#)
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. [Google Scholar](#)
- Eko, P. dan W. (2012). *Teknik Penyusunan Penelitian (Cetakan Pe)*. Yogyakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. . (2012). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. [Google Scholar](#)
- Hanifah, M., Trihastuti, N., & Susetyorini, P. (2017). *Peraturan Daerah Kepulauan Riau No. 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. *Diponegoro Law Journal*, 6, 1–9.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. [Google Scholar](#)
- Hasibuan Malayu S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara. [Google Scholar](#)
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Irawan, A. (2020). *Quality Of Implementation Of Public Services In The Public Service Mall ( Mpp ) In Sumedang District*. *Journal Sampurasun*, VI(01), 21–28. [Google Scholar](#)
- Mangindaan, E. E. (2011). *PerMenPan No 44 Tahun 2011 Tentang pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota*.

- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
- Moenir, H. A. A. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. [Google Scholar](#)
- Mukarom, Z. dan M. W. L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia. [Google Scholar](#)
- Mulyadi, Deddy, H. T. G. dan M. N. A. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. [Google Scholar](#)
- PerMenPan No. 81 Tahun 1993. (n.d.).
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. [Google Scholar](#)
- Rf, N. F., Hardianto, W. T., & Purwatiningsih, A. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Corporate Governance (Studi Inovasi Program O-Ranger Di Pt Pos Persero Kota Malang)*, 10, 209–216. <https://doi.org/10.33366/rfr.v> [Google Scholar](#)
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama. [Google Scholar](#)
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara. [Google Scholar](#)
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cetakan Ke). Bandung: Alfabeta. [Google Scholar](#)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cetakan ke). Bandung: Alfabeta. [Google Scholar](#)
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (6th ed.). Jakarta: Pranada Media Group.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Jakarta: CAPS (Centerfor Acedemic Publishing Service).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (2009).
- Wiryanto, W. (2020). *Initiative and implementation of the public service innovation by regional government in indonesia*. *Journal Of Government And Local Politics*

Surya Kusumah, Dwi Vita Lestari Soehardi, Marina Lidya

(*JGLP*), (November), 201–215. [Google Scholar](#)

Zakiyudin, A. (2013). *Teori dan Praktek Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media. [Google Scholar](#)

Zenju, N. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Pendekatan Sektor Publik (1st ed)*. Bogor: UNIDA Press. [Google Scholar](#)

---

**Copyright holder:**

Surya Kusumah, Dwi Vita Lestari Soehardi, Marina Lidya (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

