SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB) DI KECAMATAN KRAYAN, KABUPATEN NUNUKAN, PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan

Untuk Mencapai Gelar Sarjana Strata (S-1) pada program Ilmu

Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa

"APMD" Yogyakarta

Disusun Oleh:

NONI NATALIA

12520092/IP

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

JENJANG PENDIDIKAN STRATA 1

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

"APMD"

YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Ini Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Pada hari : Rabu

Tanggal : 6 April 2016

Jam : 12:00

Tempat : Ruang Sidang Skripsi STPMD "APMD"

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Tri Daya Rini. M,Si Ketua Penguji/Pembimbing	_____
2. Drs. Triyanto Purnomo Raharjo.BE., M.Si Penguji Samping I	_____
3. Utami Sulistiana,S.P., M.P Penguji Samping II	_____

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sahdan, S.IP., M.A.

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

"APMD"

YOGYAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN

Pada hari ini *Rabu* tanggal *Dua puluh* bulan *Januari* tahun *Dua Ribu Enam belas* kami yang bertanda tangan dibawah ini:

1.Nama : NONI NATALIA

2.Alamat : Jl. Bukit Harapan RT. 001 Desa Long Pijak Kacamatan Krayan

3.Pekerjaan : Mahasiswa

4.Lokasi Penelitian : Kecamatan Krayan

Dengan ini membuat surat pernyataan untuk mentaati dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan yang berlaku selama melakukan Penelitian "Manajemen Pelayanan Imigrasi Di Kecamatan Krayan Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di kantor Imigrasi Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara)"

Demikian surat pernyataan ini kami buat sebagaimana mestinya.

Yang Membuat Pernyataan,

NONI NATALIA

SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB) DI KECAMATAN KRAYAN, KABUPATEN NUNUKAN, PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan

Untuk Mencapai Gelar Sarjana Strata (S-1) pada program Ilmu

Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa

"APMD" Yogyakarta

Disusun Oleh:

NONI NATALIA
12520092/IP

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

JENJANG PENDIDIKAN STRATA 1

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

"APMD"

YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Ini Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Pada hari : Rabu

Tanggal : 6 April 2016

Jam : 12:00

Tempat : Ruang Sidang Skripsi STPMD "APMD"

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Tri Daya Rini. M,Si Ketua Penguji/Pembimbing	_____
2. Drs. Triyanto Purnomo Raharjo.BE., M.Si Penguji Samping I	_____
3. Utami Sulistiana,S.P., M.P Penguji Samping II	_____

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sahdan, S.IP., M.A.

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

"APMD"

YOGYAKARTA

2016

MOTTO

Jangan takut, sebab Aku menyertai engkau jangan bimbang, sebab Aku ini Allahmu;

Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau;

Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan

(Yesaya 41:10)

"Ucapan syukur senantiasa atas segala sesuatu dalam nama Tuhan Yesus Kristus kepada Allah dan Bapa kita"

(Efesus 5:20)

Jangan lah khwatir tentang apa yang kita kerjakan dengan sungguh-sungguh, percayalah segala sesuatu yang di buat dengah sungguh-sungguh akan di beri kemenangan... don't fear

(Noni Natalia)

PERSEMBAHANKU

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Pertama-tama saya mengucap puji dan syukur kepada **Tuhan Yesus Kristus** (Jesus My superhero) yang telah memelihara, menyertai, member hikmat, karunia, kesehatan, kebijaksanaan,akal budi dan kecerdasaran dalam menyikapi segala persoalan dan tantangan kehidupan sehari-hari serta menyertai penulis menyelesaikan kuliah dari awal sampai akhir.
2. Buat ayahku **Ishak Thomas** (My Inspiration), seorang ayah yang sangat aku kagumi yang memberi banyak pelajaran untuk menghadapi hidup, dan tak pernah aku lupa dengan cara mu mendidik dan menasehati yang penuh dengan bijaksana sehingga aku bisa bertumbuh, dan dapat menyelesaikan semuanya ini tidak lepas dari dukungan mu ayah. Aku sangat bersyukur dan berterima kasih kepada Tuhan Yesus memberi aku seorang ayah yang sangat aku kagumi, karena dialah sumber inspiration. I miss you dad forever
3. Buat ibundaku **morni akun** (my beautiful mother), ibu engkau adalah sosok yang sangat aku cintai, yang penuh dengan kasih sayang dari sejak kecil sampai saat ini, kasih mu yang tidak pernah bersyarat bagi hidup ku. Terima kasih ibu yang selalu mendegar segalah curahan hati ku, engaku bukan saja sebagai ibu bagi ku tetapi sekaligus menjadi ibu, teman dan sahabat. Terima kasih nasehat dan doa ibu yang selalu menuntun hidupku. I miss you mom forever
4. Buat mama **may**, terima kasih sudah mengajarkan ku banyak hal, terima kasih dukungan dan doanya. I miss you mom forever

5. Buat kakak-kakak ku yang sangat luar biasa, **kak grecia rahayu, kak yanto** dan **kak tomi**, terima kasih atas doanay dan dukunganya selama saya menempuh study saya. I miss you sister and brother forever
6. Buat **keluarga besarku**, dimana pun mereka berada yang tak sempat saya sebutkan satu-persatu namanya, terimakasih dukungan dan doanya.
7. Buat my AA (**k"abo**), terima kasih atas dukungan dan doanya, dan terima kasih selalu memberi warna dalam hidup ku.
8. Buat sahabat ku **kak vicky, kak agung** dan **ani**, engkaulah sahabat yang selalu membantu aku banyak hal yang selalu mendegar keluhan ku dan ocehan ku, bahkan selalu mengomeli ku saat aku bermalas-malasan, terimakasih atas segala dukungan dan doanya.
9. Buat sahabat-sahabat ku (kost Pa'sabar), **ade endang@tunung, ade desi, ade jaquline, kak jeni dan kak novrita**, kebersamaan dan kecerian kita tak pernah ku lupakan saat kita bersama-sama, terima kasih atas suportnya kalian selalu mewarnai hari-hari ku.
10. Buat brother and sister lundayeh, **kak wanly,kak romeo, kak tery, kak tonglo, kak sofian, kak boy moker, friz, indra, andri, jefri, kak santi, cher, joanita, mita, dina dan teman-teman lundayeh** yang belum saya sebut satu persatu terima kasih atas perstuannya selama ini, terima ksih juga dukungan kalian semua, tetap semangat yang masih berjuang dalam studynya, tanks all
11. Buat sahabat KKN 2015 (kelompok 1) **koko dede,ani, om bob, fritz** dan **bowo**, kalian seperjuangan ku yang selalu ku kenang, dan teman-teman KKN 2015 yang tidak bisa aku sebut satu persatu, terimakasih

atas kebaikan kalian semua. Semogga kita bisa bertemu lagi, “see u guys”

12. Buat Almamater tercinta **STPMD “APMD”** Yogyakarta terimakasih. God Bless All

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis mengucapkan kehadiratnya kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan limpahnya serta berkat dan cinta kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa ada kendala dan halangan. Dengan berjudul **"Manajemen Pelayanan Imigrasi Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) Di Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara"**

Dalam segala kehidupan manusia dimana cenderung mengalami keterbatasan dan kekurangan apalagi sebuah kesalahan, dan begitu pula halnya dimana penulis juga memiliki keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehingga bantuan dan dukungan baik berupa moril dan spiritual dari semua pihak sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos, M.Si. Selaku ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP. M.A. Selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD" Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Tri Daya Rini. M,Si Selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen pengajar di program studi Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD" Yogyakarta.
5. Pemerintah Daerah daerah Istimewa Yogyakarta Badan Kesbang Kesatuan Bangsa dan Politik yang telah memberiakan izin untuk mengeluarkan surat ijin untuk penelitian di Imigrasi Kecamatan Krayan

6. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara, Kabupaten Nunukan dan Kecamatan Krayan yang telah memberikan izin untuk penelitian ini di Imigrasi Kecamatan Krayan.
7. Seluruh jajaran Imigrasi Kecamatan Krayan yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan-masukan saran dan kritik yang bersifat yang membangun serta member motivasi pada penulis untuk lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, besar harapan peneliti agar karya yang seberapa ini dapat berguna bagi orang lain, serta dapat memberikan sedikit sumbangan ilmu dalam hasil penelitian ini. Amin.

Yogyakarta 28 Maret 2016

Penyusun

NONI NATALIA

DAFTAR ISI

Halaman Judul……....i

Halaman Pengesahan……iii

Halaman Motto…….iv

Halaman Persembahan……...v

Kata Pengantar…….viii

Daftar Isi…….....x

Daftar Tabel……xiii

Daftar Gambar……..xiv

Sinopsis ……xv

BAB I PENDAHULUAN…… .1

A. Latar Belakang…….1

B. Rumusan Masalah……..10

C. Tujuan Penelitian……...10

D. Kerangka Teori……..11

1. Manajemen Pelayanan Publik……....11

a. Konsep Manajemen…….…11

b. Konsep Pelayanan Publik……....15

c. Konsep Manajemen Pelayanan……24

2. Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)……....26

a. Konsep Pas Lintas Batas…….26

b. Prosedur Pendaftaran dalam pembuatan Pas Lintas Batas…….28

E. Ruang Lingkup Penelitian……..29

F. Metode Penelitian……...30

1. Jenis Penelitian……...30

2. Unit Analisis……...30

3. Teknik Pengumpulan data……..31

4. Teknik Analisis Data……..32

BAB II PROFIL PROFIL KECAMATAN KRAYAN DAN IMIGRASI KECAMATAN KRAYAN…….....34

A. Profil Kecamatan Krayan…….…….34

1. Kondisi Umum…….……..34

2. Kondisi Geografis Kecamatan Krayan…….…..35

B. Profil Imigrasi Kecamatan krayan……41

1. Latar Belakang……41

2. Struktur Organisasi ……42

3. Prosedur Dalam Pembuatan PLB……45

4. Waktu dan biaya dalam pembuatan Pas Lintas Batas……47

BAB III ANALISI TENTANG ANALISIS TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB) DI KECAMATAN KRAYAN …….…..52

A. Pengantar……...52

B. Deskriftif Informan……53

C. Analisis Manajemen Pelayanan Imigrasi dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)……...57

1. Perencanaan Imigrasi dalam pembuatan prosedur manajemen pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)…...……57
2. Pengorganisasian setiap unit di Imigrasi….……..60
3. Pelaksanaan Imigrasi dalam mengelola pembuatan pas lintas Batas..……66
4. Pengawasan setiap unit manajemen imigrasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan pas lintas batas (PLB)……74

BAB IV PENUTUP……..76
A. KESIMPULAN……..76
B. SARAN……..79

DAFTAR PUSTAKA
INTERVIEW GUIDE
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Tabel II.2 Data Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur

Tabel II.3 Data Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian

Tabel II.4 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Kepercayaan

Tabel II.5 Struktur Organisasi Pos Imigrasi Kecamatan Krayan

Tabel II.6 Data Pelintas Orang Pos Imigrsi Krayan Tahun 2015

Tabel II.7 Pemberian Pas Lintas Batas Tahun 2015

Tabel II.8 Data Kepegawaian

Tabel II.9 Fasilitas Penunjang

Tabel II.10 Data Koordinasi Dengan Aparat / Unsur Terkait

Tabel III.1 Data Informan Berdasarkan Perkerjaan

Tabel III.2 Deskriptif Informan Menurut Jenis Kelamin

Tabel III.3 Deskripsi Informan Berdasarkan Golongan Usia

Tabel III.4 Deskriptif Informan Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1,2,3 dan 4, Imigrasi yang ada di Kecamatan Krayan dan Pos Chek Point Imigrasi Long Midang

Gambar 5 dan 6, salah satu PLB masyarakat yang menjadi informan

Gambar 7 dan 8, PLB dan bentuk pengecapaan yang ada di Imigrasi

Gambar 10, merupakan Formulir Perdim-13 yang akan di isi oleh masyarakat yang membuat PLB

Gambar 11 dan 12, merupakan surat pengantar dari Imigrasi Saba untuk WNA yang masuk ke Indonesia

Gambar 13,14,15 dan 15 merupakan koordinasi dengan Bapak Camat Krayan dan kegiatan Imigrasi dengan Pos chek point Long Midang

SINOPSIS

Judul skripsi ini adalah " Manajemen Pelayanan Imigrasi Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) Di Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara. Ada pun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan Imigrasi dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kecamatan Krayan?. Manajemen pelayanan yang ada di Imigrasi perlu di perhatiakan dalam membuat Pas Lintas Batas, karena manajemen yang ada di Imigrasi merupakan acuan dalam proses pembuatan Pas Lintas batas, manajemen pelayanan Imigrasi dalam pembuatan Pas Lintas Batas kurang optimal, kurangnya kepastian adminstrasi, ketepatan waktu dan pengawasan penenggung jawab Imgrasi dalam proses pembuatan Pas Lintas Batas, sehingga banyak keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat tentang manajemen pelayanan yang ada di Imigrasi.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriftif kualitatif, artinya suatu penelitian yang menggunakan atau melukiskan suatu peristiwa untuk di ambil kesimpulan secara umum. Obyek penelitiannya manajemen pelayanan Imigrasi dalam pembuatn Pas Lintas Batas di Kecamatan Krayan, sedangkan subyek penelitiannya adalah petugas Imigrasi 4 orang yaitu, Penanggung jawab Imigrasi, petugas administrasi Imigrasi, petugas chek point Pos Imigrasi Long Midang, dan petugas cleaning servis, aparatur kecamatan 2 ornag yaitu, camat dan staf pemerintahan, dan masyarakat umum terdiri dari 14 orang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukan bahwa: Manajemen Pelayanan Imigrasi dalam pembuatn Pas Lintas Batas (PLB) di Kecamatan Krayan. Di lihat dari: 1). Prencanan program imigrasi adalah, untuk meningkatkan manajemen pelayanan paspor dan membuka pos chek point di setiap perbatasan, dalam perencanaan tersebut kurang adanya koordinasi dengan beberapa aparatur seperti kecamatan, sehingga program tersebut belum terlaksana. 2).Pengorganisasian, setiap petugas imigrasi memiliki fungsi dan tugas masing-masing yang sudah ditetapkan, dan ada beberapa unit terkait yang koordinasi dengan Imigrasi yaitu : Kecamatan Krayan, Pos Pam Tas pebatasan dan Polsek Kecamatan Krayan, untuk berkerja sama dengan imigrasi dalam pengawasan di setiap perbatasan. 3).Pelaksanaan pelayanan pembuatan PLB di lihat dari aspek pelayanan: kelengkapan sarana dan prasarana yang kurang memadai, kepastian waktu yang kurang tepat dalam pembuatan PLB, kejelasan administrasi yang kurang jelas misalnya ketetapannya 75.000,00, tetapi dari keterangan masyarakat berbeda, dan tanggung jawab imigrasi dalam menghadapi segala persoalan yang ada di imigrasi yang belum ada tindak lanjut dari pihak kecamatan dan imigrasi. 4).Pengawsan yang ada di imigrasi belum berjalan secara berkala, baik itu pengawasan kepada setiap petugas Imigrasi, dan pengawasan kepada penjaga perbatasan Indonesia-Malaysia. Kurangnya pengawasan dalam pelakasanaan manajemen pelayanan mengakibatakan banyaknya penyimpangan yang di lakukan baik itu petugas Imigrasi dan petugas penjaga keamanaan di perbatasan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan sebuah paradigma baru yang berkembang di Indonesia saat ini. Good governance muncul dari berbagai tuntutan masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, dan efisien. Pelaksanaan good governance harus dimulai dari jenjang pemerintahan lokal hingga jenjang pemerintahan nasional. Untuk mencapai Good Governance rakyat sangat berperan, dalam pembentukan peraturan rakyat mempunyai hak untuk menyampaikan aspirasi, namun peran negara sebagai organisasi yang bertujuan mensejahterakan rakyat tetap menjadi prioritas.Untuk menghindari kesenjangan didalam masyarakat pemerinah mempunyai peran yang sangat penting.Kebijakan publik banyak dibuat dengan menafikan faktor rakyat yang menjadi dasar absahnya sebuah negara. Pemerintahan yang baik tidak di lihat dari sistem atau rancangan undang-undang yang di rumuskan, melainkan suatu sikap yang pasti dalam menangani suatu permasalahn tanpa memandang siapa serta mengapa hal tersebut harus di lakukan. Pada sisi lain, pemerintah pusat memiliki kewajiban untuk menyebarluaskan konsep good governance kepada seluruh jajaran pemerintahan karena konsep tersebut menjadi salah satu ukuran keberhasilan birokrasi pemerintahan.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik dan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Pasal 1 yang mengatakan, 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksanaan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksanaan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam rangka memaksimalkan pembanguan masyarakat baik dibidang fisik maupun dibilang non fisik dimana semuanya dapat terwujud sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Kegiatan tersebut harus dilakukan secara menyeluruh disemua wilayah Indonesia dan menjangkau kehidupan masyarakat dalam hal ini yang dilakukan saling berkaitan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Dengan demikian Ditegaskan dalam Peraturan Daerah No.18 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2 Standardisasi sarana, prasaranan dan pelayanan lintas batas antar Negara yaitu Bahwa pos lintas batas Tradisional dan Pos Lintas batas Internasional perlu di lengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai serta dilengkapi dengan pelayanan lintas batas antar Negara yang jelas, murah, efektif, efisien agar mampu mendukung kelancaran, kenyamaanan dan keamanan para pelintas batas. Dengan surat

perjalanan tersebut orang atau masyarakat dengan mudahnya dapat berpergian keluar negeri dengan status yang jelas tanpa harus dikatakan illegal ketika berkunjung ke Negara lain. Hubungan kerjasama pemerintah Indonesia dengan pemerintah Malaysia secara tidak langsung akan menyebabkan saling mengunjungi antar warga negaranya. Banyak yang menjadi alasan sehingga seseorang ingin mengunjungi antar wilayah perbatasan tersebut, alasan itu dapat berupa keinginan untuk kunjungan keluarga, liburan, keperluan keagamaan, pelayanan kesehatan yang lebih baik, usaha dan untuk keperluan lain yang disetujui oleh kedua belah pihak wilayah perbatasan (Persetujuan Lintas Batas 1984). Warga Negara Indonesia yang ingin berpergian keluar wilayah perbatasan tentu harus memiliki Surat Perjalanan, tujuannya adalah untuk melindungi hak dan kepentingan Nasional Negara Republik Indonesia.Yang diperkuat dengan adanya Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 tentang keimigrasian. Warga Negara Indonesia yang ingin keluar wilayah perbatasan tersebut yaitu seperti Ba'Kelalan, lawas yang termasuk dalam suatu wilayah Negara Malaysia diwajibkan untuk memiliki surat perjalanan, yang dimaksud surat perjalanan disini adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia, di dalamnya memuat tentang identitas pemegang, dan wajib menggunakan identitas diri dan surat ijin memasuki batas wilayah dari masing-masing.

Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Pas Lintas Batas(PLB), atau surat perjalanan republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Masuknya warga Negara asing atau keluarnya Warga Negara Indonesia keluar negeri secara langsung maupun tidak

langsung telah berperan dalam pembangunan nasional.Imigrasi sebagai lembaga penerbit Surat Perjalanan Republik Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat asing maupun masyarakat Indonesia.Hukum keimigrasian merupakan bagian dari sistem hukum yang berlaku di Indonesia, bahkan merupakan subsistem dari hukum administrasi. Fungsi keimigrasian merupakan fungsi penyelenggaraan administrasi negara dan pemerintah, maka pemerintahan Indonesai telah menerapkan prinsip, tata pelayanan, tata pengawasan atas masuk dan keluarnya orang ke dan dari wilayah Indonesia sebagaimana yang ditentukan dalam UU No. 6 tahun 2011 tentang keimigrasian. Peraturan Pemerintah No. 31 tahun 2013 tentang peraturan pelaksanaan undang-undang nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian, dalam pasal 5 mengatakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi keimigrasian. PLB adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antara negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.Surat Perjalanan PLB Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Surat Perjalanan PLB adalah dokumen yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara, belum sepenuhnya maksimal mampu memberikan kepuasan manajemen pelayanan kepada masyarakat, pada pelaksanaannya masih ada hambatan yang harus di hadapi oleh pihak pelaksana maupun masyarakat, seperti:

a. Kurangnya informasi mengenai Pelayanan Publik yang ada di Kantor Imigrasi, sehingga masyarakat banyak tidak mengetahui tetang informasi dalam manajemen pelayanan Imigrasi
b. Minimnya fasilitas yang ada di kantor imigrasi, seperti computer 1 unit, printer 1 unit, sehingga memperlambat proses pembuatan PLB
c. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku, sehingga masyarakat melangar peraturan, seperti tidak melewati pos pengecekan PLB yang ada perbatasan long midang.
d. Ketidakpastian administrasi dalam pembuatan PLB, misalnya ketetapan administrasi imigrasi 75.000.00, tetapi keterangan dari masyarakat berbeda.
e. Kurangnya pengawasan yang secara rutin baik dalam pembuatan PLB dan di perbatasan.
f. Ketidakpastian waktu dalam pembuatan PLB, misalnya waktu penyelesaian PLB yang melebihi 2 hari.

Selain hasil observasi di imigrasi tentang manajemen pelayanan yang sudah dilakukan, dari peneliti juga mengalami pengalaman tentang kesulitan saat menghadapi pelayanan pembuatan PLB yang kurang memuaskan. Salah satunya waktu pembuatan PLB memakan waktu yang cukup lama yaitu bisa sampai dengan 4 hari atau lebih, sehingga merasa manajemen pelayanan kurang memuaskan.

Berdasarkan pengamatan sumber data yang ada dalam Manajemen Prosedur Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB) menurut salah seorang pemohon, prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan masih sering

terjadi keterlambatan pelayanan ini dibuktikan dengan adanya langkah-langkah kepengurusan yang memakan waktu dua hari, yang seharusnya memerlukan satu hari, dan selain itu juga jangka pemakaian PLB kurang diperhatikan, dan juga dalam pengawasan, menurut tokoh masyarakat Krayan, Kornalius Tadem di Nunukan sebenarnya ada dua akses jalan resmi menuju negara bagian Malaysia. Kedua akses tersebut adalah yang berada Long Pasia di Kecamatan Krayan dan Pa'bario Kecamatan Krayan Selatan yang ditutup dengan alasan masuk kawasan Krayan Mentarang.Akses ini terdapat Kantor Imigrasi milik Malaysia, sehingga memenuhi syarat dijadikan jalur resmi perlintasan masyarakat di wilayah perbatasan menuju Negeri Sarawak untuk berbelanja kebutuhan pokok sehari-hari.Ia juga menegaskan, kedua akses jalan yang dibuka sejak zaman orde baru ini dapat dibuka kembali dan dirampungkan pembangunannya oleh pemerintah agar masyarakat setempat tidak menyeberang ke wilayah negara tetangga menggunakan jalur tikus. Namun, kedua akses ini ditutup dengan alasan masuk kawasan hutan lindung Kayan Mentarang," ungkap Kornalius Tadem,(17/8/2015).

Selama ini masyarakat pada kedua kecamatan ini menyeberang ke Negeri Sarawak setiap hari melalui jalur satu-satunya yang berada di Long Midang Kecamatan Krayan, meskipun itu jalur tikus. Ia juga menyoroti posisi Kantor Imigrasi milik Indonesia yang berada di Long Bawan Kecamatan Krayan yang tidak memiliki kewenangan menerbitkan paspor atau pas lintas batas (PLB) bagi masyarakat setempat. Konsekwensinya, selama ini masyarakat Kecamatan Krayan dan Krayan Selatan tidak pernah menggunakan paspor atau PLB apabila menyeberang ke negara tetangga walaupun tidak pernah dipersoalkan pula oleh pemerintah negara itu. Hal yang takuti adalah di saat pihak kepolisiaan Malaysia

melakukan pengecekan terhadap Warga Negara Indonesia yang masuk ke daerah Malaysia dengan tidak menggunakan surat ijin yaiu PLB maupun Paspor akan di kenakan pidana.

Salah satu membuat masyarakat lebih memilih jalan tikus dari pada mengurus PLB kurang efesien, berbelit-belit dan kurangnya kepastian administrasi dalam pembuatan PLB.Selain itu juga kesulitan para turis yang mau masuk ke wilayah krayan yang bertujuan untuk berwisata sering kali terhambat dikarenakan kantor imigrasi kecamatan krayan tidak bisa mengecap surat ijin masuk kewilayah Indonesia, persoalaan tersebut belum terjawab. Banyak pemohon yang ingin membuat PLB untuk tujuan ke Negara Malaysia wilayah Ba.Kelalan dan Lawas dalam rangka kunjungan keluarga, usaha, dan keperluan keagamaan secara tidak langsung sering terhambat dalam manajemen pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan.

Manajemen pelayanan yang ada saat ini di kantor imigrasi ternyata masih kurang baik, di karenakan minimnya fasilitas, kurangnya aparatur yang ada di kantor imigrasi dan kurangnya perhatian pemerintah terhadap kantor imigrasi yang ada di kecamatan krayan, sehingga menjadi kendala bagi pelayanan kantor imigrasi untuk melaksankan tanggung jawabnya. Dalam pelayanan di kantor imigrasi yang ada di kecamatan krayan merupakan hal yang penting yang harus di perhatikan oleh para aparatur yang ada di kantor imigrasi dan pemerintah, baiknya suatu manajemen pelayanan merupakan kepuasan tersendiri bagi masyarakat khususnya yang ada di krayan. Pelayanan pembuatan PLB di kantor imigrasi krayan masyarakat memiliki harapan agar aparatur yang ada lebih memperhatikan proses pembuatan PLB seperti masa berlakunya, identitas dan apa kepentingan orang tersebut dalam memaikai PLB, di sisi lain PLB merupakn surat ijin yang akan di gunakan

masyarakat krayan untuk masuk ke malaysia tujuan utamanya untuk berbelanja seperti kebutuhan pokok, mencari perkerjaan dan berobat. Kebutuhan pokok yang ada di krayan mencapai 85% dari malaysia, jarak tempuh perjalanan dari kecamatan krayan sampai dengan lawas malaysia 8 jam. Pentingnya manajemen yang baik di kantor imigrasi dan pelayanan yang baik merupakan hal yang penting bagi masyarakat krayan, karena dalam pembuatan PLB yang sesuai prosedur yang telah ada, merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pelayanan imigrasi.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis menyajikan perumusan masalah sebagai berikut, bagaimanakah Manajemen Pelayanan Imigrasi dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang dikemukan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mendeskripsikan Manajemen Pelayanan dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di Kecamatan Krayan.

D. KERANGKA TEORI

Dalam penelitian ini peneliti dibimbing oleh konsep-konsep dan teori-teori sebagai berikut :

1. Manajemen Pelayanan

a. Manajemen

Manajemen secara etimoligis yaitu seni mengatur dan melaksanakan. Kata manajemen sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari manusia dan sangat membantu dalam mengerjakan sesuatu.Tentunya peran manajemen sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari yang diperuntukkan untuk mengatur segala pekerjaan, manajemen ini berfungsi agar segala pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik secara tersistematis.

Berdasarkan kamus besar bahasa indonesia manajemen di artikan sebagai proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran, pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.

> Manajemen menghubungkan konsep manajemen dengan sejumlah kriteria yang dapat diobservasi yang apabila dipenuhi menunjukkan terdapat adanya suatu lingkungan manajemen.(Winardi 1990;167),

Dari urain di atas manajemen merupakan upaya mencapai tujuan, manajemen mempergunakan berbagai aktivitas yang tidak bisa dipisahkan antara satu kegiatan dengan kegiatan yang lain. Prinsip manajemen sebagai konsep lebih mengarah kepada proses dalam mengelola serta mengatur pelaksanaan sebuah pekerjaan ataupun serangkaian kegiatan yang tujuannya untuk merealisasikan tujuan. Proses manajemen sendiri terdiri atas beberapa tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengendalian yang juga merupakan fungsi dari manajemen itu sendiri.

> Manajemen adalah pada dasarnya dibutuhkan untuk semua tipe kegiatan organisasi. Kalau dilihat dari praktek, maka manajemen dibutuhkan di mana saja orang-orang berkerja sama (dalam sebuah organisasi) untuk mencapai tujuan bersama.(Susilo Martoyo 2007;3)

Manajemen dalam sebuah organisasi membutuhkan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dimana membutuhkan orang-orang yang memiliki jiwa kerja sama yang tinggi untuk mencapaikan tujuan yang telah di tetapkan. Di dalam sebuah organisasi merupakan adanya kerja sama melalui kegiatan-kegiatan yang suadah di tetapkan dalam organisasi tersebut.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan, manajemen merupkan konsep yang menghubungkan dengan sejumlah sifat atau kriteria yang di laksanakan dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawab, melaksanakan manajemen dalam sebuah organisasi di butuhkan kerja sama untuk mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan yang telah di tetapkan.

> Manajemen adalah seni dalam penyelesaikan sesuatu melalui orang lain.(Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah 2012;5)

Dari urain di atas dapat disimpulkan bahwa manjemen merupakan seni yang melaksanakan kegiatan dalam menyelesaikan sebuah kegiatan yang memlaui orang lain atau masyarakat.

> Manajemen adalah proses, dengan nama pelaksanaan dari pada suatutujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Manajemen adalah sebagai suatu proses, berbeda-beda definisi yang diberikan oleh para ahli, yaitu :

> Menurut Haiman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

> Menurut Geogre R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang di tetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. (Pangklaykim dan Hazil Tanzil, 1960 ; 26)

Berdasarkan pendapat peneliti di atas dapat disimpulkan, manajemen merupakan fungsi yang mencakup segala bidang yang mengawasi segala kegiatan yang akan di lakukan untuk kepentingan bersama, dalam usaha yang akan dilakukan adanya kerjasama antara segala pihak yang akan terlibat dalam setiap bidang. Dan juga pencapaian tujuan bersama yang sudah di tetapkan bersama, perlu memperhatikan kegiatan yang akan di pergunakan dalam pencapaian tujuan yang memiliki kepentingan bersama.Penting untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien.Namun, mengetahui hal-hal yang harus dilakukan dan memastikan bahwa tugas yang dirampungkan bergerak ke arah tujuan yang hendak dicapai adalah lebih penting.

> Manajemen adalah aktifitas yang berisi perencanaan *(planning)*, pengorganisasian *(organizing*, pelaksanaan *(actuating)*, dan pengawasan *(controlling).*

Berdasarkan pengertian diatas, unsur manajemen yaitu terdiri atas :

1) Perencanaan *(planning)*

Organisasi harus dapat melakukan perencanaan mengenai apa saja yang akan dilakukan. Perencanaan terkait dengan pemuatan misi dan visi serta tujuan dan target yang hendak dicapai.

2) Pengorganisasian *(organizing)*

Organisasi dihadapakan dengan berbagai pilihan dan unsur daya yang harus digunakan seefektif dan seefesien mungkin. Didalam sebuah organisasi tentu saja ada sumberdaya baik SDM maupun sumber daya dana. Manajer harus dapat menggunakan sebaik-baik untuk mendukung tujuan dari pada organisasi dalam mencapai golnya.

3) Pelaksanaan *(actualing)*

Sebuah perencanaan yang baik sangat tergantung pada bagaimana organisasi melaksanakan perencanaan itu.Perencanaan mempersyaratkan adanya dukungan dari pengorganisasian yang baik.

4) Pengawasan *(controlling)*

Organisasi harus memastikan apakah perencanaan dan pelaksanaan sudah sesuai atau tidak.Pelakasanaan terkadang melenceng dari perencanaan semula.Oleh karena itu, perlu diadakan pengawasan. (Azhar Arsyad 2012:15)

Berdasarkan penjelasan beberapa unsur dapat di simpulkan, bahwa memenuhi unsur-unsur manajemen, yang harus dijalankan dalam sebuah kegiatan yang sudah di rancangkan, unsur yang telah ada merupakan acuan untuk melakukan pencapaian yang lebih baik baik itu dalam pelaksanaan maupun perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya.Dengan terpenuhinya unsur-unsur tersebut maka, kemungkinanan organisasi mencapai tujuannya dengan efekti dan efesien yangmelalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

b. Pelayanan Publik

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sejalan dengan itu christoper (1992) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, organisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkeseimbangan antar waktu pemesanan dan waktu barang dan jasa itu diterima diterima dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dalam jangka panjang.

> Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Intansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.(Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005 : 5)

Dengan demikian pelayanan umumdiartikan pelayanan yang baik harus memperhatikan pelayanan baik dalam bentuk barang publik, maupun jasa publik dan fasilitas-fasilitas dalam pelayanan, sehingga masyarakat biasa merasakan kebaikan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah maupun instansi yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat yang berdasarkan peraturan undang-undangan.

> Kinerja pelayanan publik dari perspektif pelanggan atau konsumen berawal dari aliran manajerialisme dan konsumerisme pada manajemen sektor public.Rakyat memiliki hak untuk mengevaluasi pelayanan yang di terima.(Achmad Nurmandi 2010 : 49)

pelayanan publik .merupakan kinerja yang berawal dari aliran manajerialisme dan konsumerisme yang di mana masyarakat memiliki wewenang dalam menilai dan mengamati pelayanan yang di berikan kepada penerima layanan.

Dari bebrapa uraian di atas dapat disimpulkan dalam pelayanan pubik harus memperhatikan tanggung jawab sebagai pelayan publik dalam bentuk barang dan jasa yang akan dilaksanankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dalam pelayanan publik juga masyarakat memiliki wewenang dalam menilai pelayanan yang akan diterima.

> Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi public dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.(Ahmad Ainur Rohman dan kawan-kawan.2010: 3)

pelayanan publik pada prinsipnya setiap pelayanan senantiasa harus selalu ditingkatkan sesuai dengan keinginan klien atau masyaraka, karena perubahan kehidupan dunia berpengaruh juga pada sikap dan perilaku masyarakat. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan, setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profisional. Dengan demikian pelayanan publik 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.

Dalam pelayanan publik ada beberapa yang menjadi pedoman dalam pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, yaitu ;

1) Prosedur Pelayanan Publik

Sebelum ditelaah tentang Prosedur Pelayanan Publik, maka terlebih dahulu dikemukakan arti serta pengertian dasar dari Prosedur Pelayanan pada umumnya, mengatakan bahwa Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan, misalnya orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan Pembangunan dilaksanakan secara terencana, baik dalam arti jangka panjang, jangka menengah, jangka pendek. Dan seperti dimaklumi merencanakan berarti mengambil keputusan sekarang tentang hal – hal yang akan dilakukan pada jangka waktu tertentu di masa depan. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan Prosedur adalah suatu tatacara kerja untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

2) Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).

a. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

b. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

c. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

3) Pola penyelenggaraan pelayanan publik.
Sesuai Kep. MENPAN No. 63/2004 ada 4 pola pelayanan yaitu :

a. Fungsional, pola Pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
b. Terpusat,pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu, pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:

Terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu. Terpadu satu pintu diselengarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. (Widjaja 2000:83)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan,unsur-unsur pelayanan di atas merupakan kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan, dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat, yang memlaui prosedur pelayanan pubik, unsur-unsur pelayanna publik dan pola penyelenggaraan Pelayanan publik, dengan demikian 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.Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut, Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; Sederhana, mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan Kejelasan dan kepastian.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulakan, pelayanan umum merupakan jasa pelayanan, dalam bentuk barang publik maupun jasa publik di mana adanya tanggung jawab yang dilakasanakan oleh intansi pemerintah.dalam pelayanan publik memiliki pedoman seperti prosedur pelayanan publik,unsur-unsur pelayanan publik dan pola penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Keputusan MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun hakekat pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 tersebut dijabarkan pula bahwa asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) Transparansi

   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik denga memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

5) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya prinsip-prinsip pelayanan publik ditetapkan sebanyak 10 prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan,persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

a. Dasar hukum
b. Persyaratan
c. Prosedur pelayanan
d. Waktu penyelesaian
e. Biaya pelayanan
f. Produk pelayanan
g. Saran dan prasarana
h. Kopetensi pelayanan
i. Pengawasan internal
j. Pengawasan external
k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
l. Jaminan pelayanan

(Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005 :19,20).

Dari penjelasan tentang asas-asas pelayanan publik dan standar pelayanan dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya setiap pelayanan publik harus diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan. Undang-undang pelayanan publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk membuat standar dan pelayanan yang memuat tolok ukur yang digunakan dalampenyelenggaraan pelayanan publik.Idealnya standar pelayanan harus memuat informasi mengenai persayaratan, biaya danwaktu dari setiap tahap dalam penyelenggaraan pelayanan publik.Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak setiap

warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam.

Dalam pelayanan SOP (Standar Operating Procedure) di rumuskan sebagai berikut:

1. Menjamin proses berlangsung sebagaimana telah ditentukan dan di jadwalkan. Oleh karena itu, waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan satu aktivitas dalam rangka proses pelayanan dapat ditepati.
2. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnakan proses.
3. Meningkatkan efesiensi dan efektivitas pelaksanaan pelayanan.
4. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
5. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
6. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

c. Manajemen Pelayanan

Dalam sebuah pemerintahan diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk manajemen pelayanan publik. Hal ini dikarenakan semakin kompleks masyarakat, kebutuhan akan barang dan jasa publik semakin tidak terbatas. Sehingga diperlukan manajemen pelayanan publik sebagai bentuk evaluasi kualitas organisasi pelayanan baik pemerintah pusat maupun daerah.

Manajemen pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan public dalam manajemen pelayanan.

> Manajemen Pelayanan Publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu, proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau, mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.(Azhar Arsyad 2012:20)

Dari penjelasan di atas tentang manajemen pelayanan publik dapat disimpulkan, bahwa manajemen pelayanan publik yang merupakan proses penerapan ilmu dan seni, dalam melaksanakan tujuan atau rencana yang mencapai tujuan dalam pelayanan dan di landasi dengan perencanaan dan pelaksanaan dalam aktivitas pelayanan publik.

> Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari :
>
> 1) Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
> 2) Kultur pelayanan dalam berorganisasi penyelenggaraan pelayanan, dan

3) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa

Pengguna posisi jasa tawar yang dimaksudkan untuk menyimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan.(Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:54)

Dari penjelasan tentang model manajemen pelayanan dapat di simpulkan bahwa, pengguna jasa atau disibut masyarakat yang akan menerima pelayanan, harus diperhatikan system pelayanan dengan sebaik mungkin. Pemberi jasa pelayanan atau penyelenggaraan jasa memperhatikan apa yang menjadi tujuan dalam memberikan pelayanan yang baik yang berorientasi kepada kepentingan penguna jasa.

Dari beberapa penjelasan tentang manajemen pelayanan dalam mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan untuk mencapai sebuah tujuan.Manajemen pelayanan dapat di lihat dari sistem pelayanan dimana lebih memperhatikan penguna jasa pelayanan.

2. Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)

Pengertian Lintas batas, dalam batasan ini adalah lintas batas antara perbatasan negara. Orang-orang yang sering melintas batas-batas Negara dalam wilayah tertentu perlu aturan hukum dan pendataan yang jelas sehingga mereka tidak dianggap sebagai TKI illegal, pencuri kekayaan dalam Negara lain, atau pun pelaku tindak kriminal lainnya.Sebagai contoh warga negara Indonesia yang berada diprovinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah dan Kalimantan Timur yang berbatasan dengan negara Malaysia, Provinsi Papua berbatasan dengan negara Papua New Guinea dan NTT di Pulau Timor yang berbatasan dengan Negara Timor Leste.Dengan demikian orang-

orang yang disebut pelintas batas itu perlu didata secara jelas agar tidak saling curiga dan terpantau keberadaannya.

Dasar hukum yang dipakai untuk mengatur pendaftaran penduduk pelintas batas ini adalah UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan pelaksanaannya diatur dalam PP Nomor 37 Tahun 2007.

Dari pengertian di atas Pas Lintas Batas (PLB) adalah dokumen atau surat resmi yang memuat keterangan-keterangan mengenai identitas pemegang pas lintas batas (PLB) tersebut yang dikeluarkan oleh Direktur Jendral Imigrasi Republik Indonesia. Pas lintas batas Indonesia dan pas lintas batas Malaysia berbentuk sebagaimana yang ditetapkan oleh masing-masing pihak dan diberitahukan kepada pihak lain serta memuat keterangan-keterangan mengenai diri pemegang pas lintas batas, sebagai berikut :

a. Nama pemegang
b. Jenis kelamin
c. Nomor kartu tanda pengenal/kartu tanda penduduk, jika ada
d. Tanggal lahir
e. Tempat lahir
f. Alamat
g. Pekerjaan
h. Status perkawinan
i. Photo pemegang
j. Tanda tangan atau cap jempol kanan pemegang lintas batas

Persetujuan ini akan berlaku pada tanggal yang akan disetujui bersama antara kedua belah pihak dan selanjutnya persetujuan ini akan tetap berlaku sampai enam

bulan dari tanggal setelah salah satu pihak menerima pernyataan tertulis dari pihak lain tentang keinginannya untuk mengakhiri persetujuan ini.

Ada bebrapa prosedur pendaftaran dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) sebagai berikut :

1. Syarat pendaftaran:
   a) Penduduk pelintas batas yang bermaksud melintas batas negara wajib memiliki buku Pas Lintas Batas dari instansi berwenang.
   b) Buku Pas tersebut menjadi dasar pendaftaran penduduk lintas batas.
   c) Penduduk pelintas batas didaftar oleh instansi pelaksana di Kabupaten/Kota.
   d) Instansi tersebut akan mendaftar mereka apabila sudah memiliki buku Pas Lintas Batas.
   e) Petugas instansi pelaksana akan melakukan verifikasi dan falidasi data penduduk.

2. Tata cara pendaftaran

a) Pendaftaran penduduk pelintas batas dilakukan oleh pejabat instansi pelaksana dengan cara:

   1. Berkoordinasi dengan kantor Imigrasi perbatasan
   2. Mendata penduduk pelintas batas yang telah memiliki Buku Pas Lintas Batas di kantor/pos lintas batas di perbatasan.
   3. Melakukan pencatatan dalam Buku Pendaftaran Penduduk Pelintas Batas.

b) Instansi pelaksana menempatkan petugas pendaftaran pada pos/kantor lintas batas setempat.
c) Instansi pelaksana melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap petugas pendaftar penduduk pelintas batas.
d) Mereka akan melaporkan hasil pendaftaran kepada penyelenggara kabupaten/kota.
e) Laporan tersebut disampaikan secara periodik dan berjenjang.

E. RUANG LINGKUP

Fokus dari penelitian Manajemen Pelayanan Imigrasi dalam pembutan Pas Lintas Batas (PLB) dapat dilihat dari :

1. Perencanaan Kantor Imigrasi dalam pembuatan prosedur manajemen pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)
2. Pengorganisasian setiap unit di Kantor Imigrasi
3. Pelaksanaan Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) di kantor Imigrasi, di lihat dari:
   a. Kelengkapan sarana dan prasarana
   b. Kepastian waktu
   c. Kejelasan administrasi
   d. Tanggung jawab dalam menyelesaikan persoalan
4. Pengawasan setiap unit manajemen Imigrasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan Pas Lintas Batas (PLB)

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif.Menurut meleong (2006, hal. 11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu penulis dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan hipotesa. Penelitian diskriptif bertujuan untuk mengambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian.

Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Definisi metode kualitatif seperti yang dikemukan oleh Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2006:4) adalah sebagai berikut : metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian deskiriptif kualitatif ini di gunakan untuk menggambarkan temuan yang diamati. Tujuannya adalah untuk membuat pencatataan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi didaerah tertentu.

2. Unit Analisis

a. Obyek penelitian

Manajemen Pelayanan Imigrasi dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB). Tempatnya di Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara.

b. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah petugas imigrasi yang terdiri dari penanggung jawab imigrasi, Petugas administrasi imigrasi,Petugas chek point pos imigrasi perbatsaan long midang, Petugas cleaning servis. Aparatur kecamatan yang terdiri dari, Camat Kecamatan Krayan, Staf pemerintah Kecamatan Krayan dan Masyarakat umum.

c. Teknik Penentuan Informan

Informan di tentukan dengan metode perposive sampling (sampel bertujuan). Dalam purposive sampling di pilih berdasarkan tujuan penelitian. Sampel diambil sebanyak 20 informan yang terdiri dari, penanggung jawab imigrasi 1 orang, petugas administrasi imigrasi 1 orang, petugas pos chek point long midang 1 orang,

petugas cleaning servis 1 orang, camat kecamatan krayan 1 orang, staf pemerintah kecamatan 1 orang, dan masyarakat umum14 orang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik :

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana penulis mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti, baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi buatan maupun situasi yang sebenarnya yang khusus diadakan.

Dalam observasi ini penulis mengamati secara langsung bagaimana Manajemen Pelayanan Imigras di Kecamatan Krayan dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB).

b. Wawancara

Metode wawancara *(interview)* adalah mengumpulkan data dengan jalan mengadakan komunikasi secara langsung dengan subjek penelitian di lokasi penelitian.

Wawancara ini dilakukan karena penulis mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam mengenai Manajemen Pelayanan Imigrasi di Kecamatan Krayan dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB).

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dan sekunder yang ada, yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data dapat diperoleh melauli catatan-catatan resmi, seperti Undang-Undang, Media cetak maupun media elektronik.Data sekunder yang didapatkan penulis dari dokumentasi ini adalah

dokumen profil kecamatan, profil Kantor Imigrasi dan data imigrasi tentang pembuatan Pas Lintas Batas (PLB).

4. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah proses mengatur urutan data, mengorganisir ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar yang membedakan dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang sinifikan terhadap analisis, menjelaskan urain-uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian.

Untuk menganalisa data, maka penyusun menggunakan analisis data secara kualitatif, artinya suatu data yang dianalisa dengan tidak menggunakan data statistik, namun hanya menggunakan pengukuran yang benar, sehingga dapat dipercaya dan valid hasilnya. Dalam menganalisa data, penyusun akan berpedoman pada langkah-langkah berikut :

a. Pengumpulan data

Disini penyususun akan menggunakan data yang diperoleh dari penelitiannya dilakukan.

b. Penilian data

Dalam tahap ini data yang diperoleh dari berbagai sumber akan diteliti dengan memperhatiakan perinsipvaliditas, sehingga data yang relevan saja yang digunakan.

c. Penafsiran data

Selanjutnya, akan dilakukan analisis data dan interpretasi terhadap berbagai fenomena, gambaran dan hubungan sebab akibat dari faktor-faktor yang akan diteliti. Dalam menganalisis data penyususn menggunakan interpretative.

BAB II
PROFIL KECAMATAN KRAYAN DAN
IMIGRASI KECAMATAN KRAYAN

A. PROFIL KECAMATAN KRAYAN

1. Kondisi Umum

Sebelah Utara Berbatasan Dengan Sabah (Malaysia)

Sebelah Selatan Berbatasan Dengan Kabupaten Malinau dan Kecamatan Krayan Selatan

Sebelah Barat Berbatasan Dengan Serawak (Malaysia)

Sebelah Timur Kabupaten Malinau

PETA KECAMATAN KRAYAN

Sumber Data: Kantor Kecamatan.Krayan

2. Kondisi Geografis Kecamatan Krayan

Krayan sebuah kecamatan yang terletak dibagian Barat Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara, dengan luas Wilayah 1.837.54 Km persegi yang terdiri dari 65 Desa dengan jumlah penduduk 8.438 jiwa.

Krayan adalah wilayah Indonesia yang perbatasan dengan Serawak Malaysia, jarak Krayan dengan salah satu desa di Srawak Malaysia adalah sekitar 7 Km dengan waktu tempuh 1 jam jika menggunakan sepeda motor, sedangkan jarak Krayan ke Kabupaten Nunukan cukup jauh dan hanya bias ditempuh dengan transportasi udara yang memakan waktu sekitar 55 menit, kondisi ini menjadikan Krayan sebagai salah satu wilayah Indonesia yang masi terisolir, Kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat Krayan diperoleh dari Malaysia, tepatnya Ba'Kelalan Srawak Malaysia.

Kecamatan Krayan merupakan penghasil beras terbesar di Kabupaten Nunukan, yaitu beras adan yang merupakan padi unggul organic, yang banyak dipasarkan ke Malaysia dan Brunei. Daerah ini juga memiliki komodit unik yaitu garam gunung hasil dari pengolalahan sumur air bergaram, hal tersebut karena didukung dengan iklan dimana curah hujan pertahun didaerah ini mencapai 1620.7 MM, suhu rata-rata harian 22.8 derajat celsius dan ketinggian tempat 1090,24 MM.

a. Keadaan Penduduk

Kecamatan krayan induk merupakan kecamatan yang jumlah desanya nomor 2 terbanyak dari 7 kecamatan di kabupaten nunukan setelah kecamatan lumbis. Jika dilihat dari penduduk desa yang ada di kecamatan kryan induk sangat bervariasi, baik dari jumlah penduduk kecamatan krayan induk sebanyak 8. 438 jiwa.

b. Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Dari data momografi Kecamatan Krayan pada tahun 2014-2015 tercatat jumlah penduduk sebanyak 8438 jiwa, meliputi 4530 jiwa laki-laki dan 3908 jiwa perempuan. Secara terperinci jumlah penduduk di Kecamatan Krayan berdasarkan jenis kelamin disajikan kedalam tabel dibawah ini:

Tabel II. 1

Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki – laki	4,530	53,68
2.	Perempuan	3.908	46,31
Jumlah		**8,438**	**100**

Sumber Data: Kantor Kecamatan Krayan

Berdasarkan data tabel II. 1 dapat di ketahui bahwa jumlah penduduk di kecamatan krayan adalah mayoritas laki-laki dibandingkan dengan jumlah perempuan. Dimana laki-laki 4,530 jiwa atau (53,68 %), dan perempuan sebanyak 3.908 jiwa atau (46,31 %) dari jumlah penduduk kecamatan krayan.

c. Data Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur

Untuk mengetahui produktifitas penduduk diKecamatan Krayan maka dapat dilihat dari perkembangan penduduk berdasarkan tingkat usia, yang diklasifikasikan ke dalam tabel berikut :

Tabel II. 2

Data Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Presentase (%)
1.	0 – 4	768	9,10
2.	5 – 9	903	10,70
3.	10 – 14	804	9,95

4.	15 – 19	761	9,01
5.	20 – 24	701	8,30
6.	25 – 29	630	7,47
7.	30 – 34	629	7,45
8.	35 – 39	601	7,12
9.	40 – 44	716	8,48
10.	45 – 49	579	6,86
11.	50 – 54	621	7,35
12.	55 – 59	420	4,97
13.	60 +	296	3,18
Jumlah		**8438**	**100**

Sumber Data: Kantor Kecamatan Krayan

Berdasarkan data table II. 1 dapat di ketahui bahwa penduduk kecamatan krayan yang berusia 5 – 9 tahun menempati urutan teratas dengan jumlah 903 atau 10,70 %, dan yang terendah di tempati oleh penduduk yang berusia 60 keatas dengan jumlah 269 jiwa atau 3,18 % dari seluruh penduduk kecamatan krayan.

d. Data Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian

Peningkatan produktivitas sangat di pengaruhi oleh keterampilan dan keahlian yang dimiliki penduduk. Rendahnya pendidikan maka akan berpengaruh terhadap tingkat keterampilan dan keahliannya dimiliki oleh masyarakat yang akan mempengaruhi tingkan penghasialan dan kesejahteraan penduduk.

Penduduk di Kecamatan Krayan memiliki mata pencarian yang berbeda-beda dan bervariatif antara penduduk yang satu dengan penduduk yang lain, maka untuk lebih jelasnya akan di sajikan dalam tabel berikut ini:

Table II. 3

Data Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian

No	Mata Pencaharian	Jumlah (jiwa)	Presentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil	725	8,59
2.	Swasta	618	7,32
3.	Petani	3468	41,09
4.	Pengusaha	364	4,31
5.	Pedagang	875	10,36
6.	TNI/Polri	86	1,01
7.	Pensiunan	584	6,92
8.	Dokter	4	0,04
9.	Penjahit	20	0,23
10.	Tukangan	105	1,24
11.	Peternak	1065	12,62
12.	Lain-Lain	594	7,03
Jumlah		**8.438**	**100**

Sumber Data: Kantor Kecamatan Krayan

Berdasarkan tabel II. 2 di ketahui bahwa rata-rata penduduk kecamatan krayan adalah bermata pencarian petani yaitu 3468 jiwa atau (41,09 %), dan yang sedikit adalah yang berprofesi sebagai dokter 4 jiwa atau (0,04 %) dari seluruh penduduk kecamatan krayan.

e. Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Kepercayaan

Agama merupakan hak asasi setiap manusia yang harus dijunjung tinggi. Oleh karena itu kebebasan untuk menganut agama dan kepercayaan dilindungi oleh Undang-undang.

Masyarakat Kecamatan Krayan menganut berbagai macam agama sesuai dengan keyakinanannya, hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Table II. 4

Jumlah penduduk menurut tingkat kepercayaan

No	Tingkat Kepercayaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Kristen Protestan	8,172	96,84
2.	Islam	179	2,21
3.	Kristen Katolik	87	1,03
4.	Hindu	-	-
5.	Budha	-	-
Jumlah		**8,438**	**100**

Sumber Data: Kantor Kecamatan Krayan

Berdasarkan data tabel II. 3 dapat di ketahui bahwa mayoritas penduduk kryan adalah yang beragama Kristen protestan dengan jumlah 8,172 atau (96,84%), dan yang beragama islam 179 atau (2,21 %), kemudian katolik 87 atau (1,03%).

f. Perhubungan (Potensi Prasarana dan Sarana)

1) Prasarana transportasi

Akses transportasi yang dapat menghubungkan Kecamatan Krayan dengan kota Kabupaten dan Tarakan adalah dengan menggunakan transportasi udara. Ada pun jalan darat yang dapat di tempuh dari Kecamatan Krayan ke kota Kekabupaten dan Tarakan adalah melewati Lawas, Kota Kianabalu, Tawau (Malaysia) dengan jarak tempuh kurang lebih 2-3 hari, dengan menggunakan dokumen Paspor dan PLB yang di terbitkan oleh kantor imigrasi Nunukan atau Tarakan.

- Prasarana transportasi udara

  a. Lapangan terbang perintis : 1 buah

  b. Lapangan terbang yang tidak layak : 5 buah

2) Sarana komunikasi

Akses komunikasi dengan jaringan telkomsel yang terbatas hanya dapat di gunakan untuk telfon, sms, dan selalu mengalami gangguan sinyal.

- Telpon
  a. Telpon umum : - unit
  b. Wartel :- unit
  c. Warnet : 1 unit

- Kantor Pos
  a. Kantor Pos : - unit
  b. Kantor Pos pembantu : 1 unit

- Radio/Tv
  a. TV umum : - unit
  b. Radio umum : 1 unit
  c. Jumlah pemilik TV pribadi : 1586 unit
  d. Jumlah parabola : 1562 unit

3) Sarana penerangan

a. Listrik PLN : 1 rumah
b. Diesel : 1 rumah
c. Lampu minyak : -
d. Solar cell (PLTS) : -

Penerbangan PLN dapat berfungsi selama 6 jam dari pukul 18.00-24.00 malam hari.

B. PROFIL IMIGRASI KECAMATAN KRAYAN

1. Latar Belakang

Berdasarkan kesepakatan yang telah ditetapkan oleh Negara bahwa setaiap warga Negara yang berdominasili secara permanen di masing-masing daerah perbatasan, ke dua Negara dapat secara bebas masuk dan berpergian di dalam daerah perbatasan pihak lain, dengan syarat mereka adalah pemegang pas lintas batas yang dikeluarkan oleh para pihak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perjanjian ke dua Negara yang berbatasan.

Berdasarkan hal yang ada di atas, maka telah dibuat kesepakatan anatara kedua Negara yang berbatasan wilayah perbatasan Republik Indonesia-Malaysia di bukit tinggi (Medan) pada tanggal 12 Januari 2016 agar masyarakat berdomisili secara permanen diwilayah perbatasan dapat menggunakan dokumen perjalanan agar dapat berjalan dengan tertib, aman dan lancer.

Untuk itu kepada warga Negara RI yang menggadakan perjalanan ke wilayah perebatasan Malaysia dapat membawa dokumen Pas Lintas Batas. PLB ini di berikansecara individu, sedangkan anak-anak dapat diikuti dalam PLB orang tuanya.

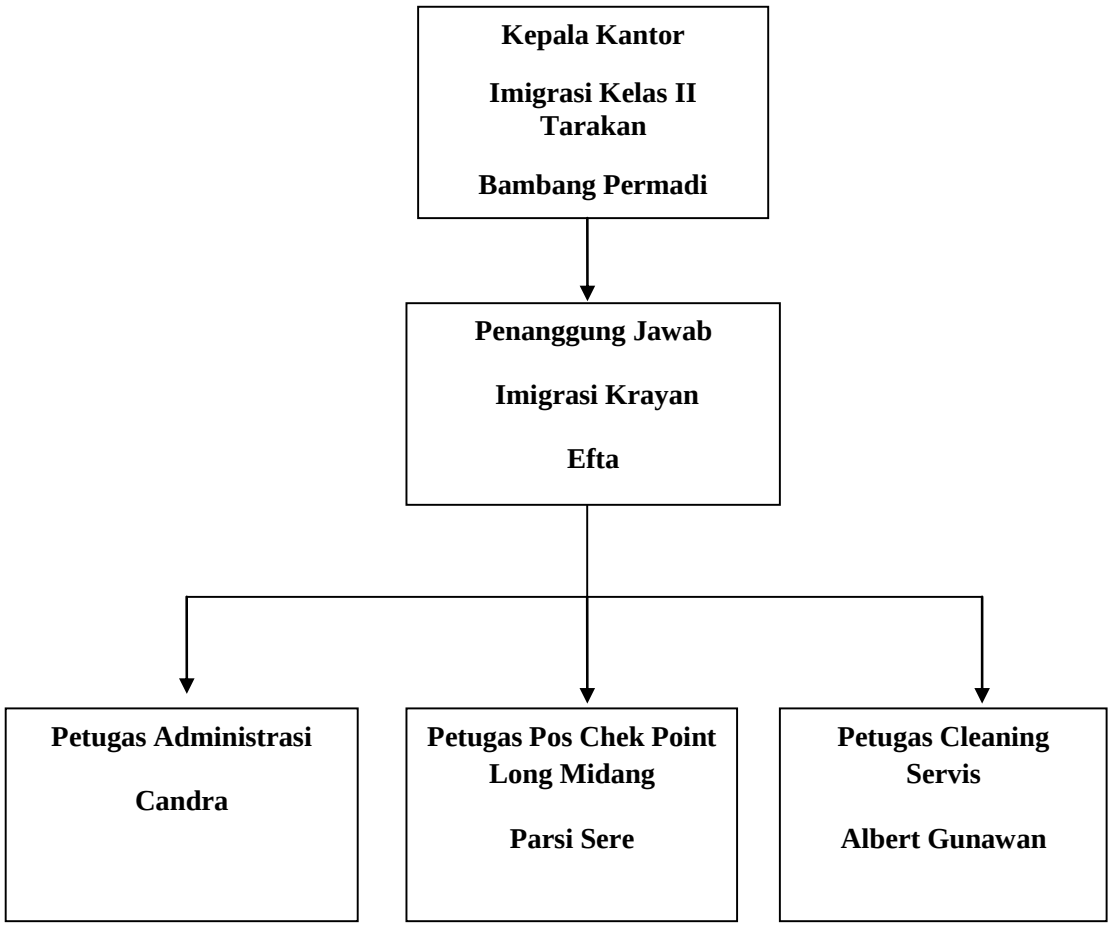
2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Pos Imigrasi Kecamatan Krayan mengacu kepada peraturan keimigrasian yang ada. Aparatur Imigrasi yang terdiri dari Kepala Kantor Imigrai, dan penanggung jawab Imigrasi Krayan, serta petugas pelayanan yang ada di Imigrasi, adapun struktur organisasi Imigrasi Kecamatan Krayan yang telah di tetapkan :

a. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Tarakan, posisi sebagai kantor pusat Imigrasi Kelas II Tarakan.
b. Penanggung Jawab Imigrasi Kecamatan Krayan, posisi sebagai penanggung jawab segala kegaiatan dan manajemen pelayanan yang di Imigrasi Kecamatan Krayan
c. Petugas Administrasi, posisi sebagai mengelolah segala adminstrasi dan memberi pelayanan dalam pembuatan PLB.
d. Petugas Chek Point Long Midang, posisi sebagai penjaga pos imigrasi sebagai pintu masuk dan keluarnya ke Malaysia, dan pengecapan surat keluar ke Malaysia.
e. Petugas Cleaning Servis, posisi sebagai petugas kebersihan Imigrasi

Tabel II. 5

Struktur Organisasi Pos Imigrasi Kecamatan Krayan



Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

a. Tugas dan Fungsi

1) Melayani pemberi buku Pas Lintas Batas terhadap penduduk Warga Negara Indonesia yang berdomisili di wilayah perbatasan
2) Melayani pemberian izin masuk dan izin keluar terhadap orang yang melintasi wilayah melalui Imigrasi Krayan
3) Melakukan pengawasan keimigrasain diwilayah perbatasan RI
4) Melakukan koordinasi dengan aparat terkait di wilayah perbatasan
5) Menjaga, merawat, menginvestarisasi sarana dan prasarana pada Pos Imigrasi Krayan

b. Visi dan Misi

1) Visi

Memberikan pelayanan pengawasan yang efektif kepada masyarakat di perbatasan RI Malaysia di bidang Keimigrasian.

2) Misi

a. Melayani pemberian buku Pas Lintas Batas terhadap penduduk Warga Negara Indonesia yang berdomisili di wilayah perbatasan
b. Melayani pemberian izin masuk dan izin keluar terhadap orang yang melintasi wilayah perbatasan melalui Pos Imigrasi Krayan
c. Melakukan koordinasi dengan aparat terkait di wilayah perbatsan

c. Program Kerja kantor Imigrasi

1) Meningkatkan fungsi Kantor imigrasi Krayan menjadi pelayanan Paspor
2) Membuka Pos Chek Point di berbagai pintu masuk perbatasan
3) Peningkatan SDM

d. Pembuatan PLB sesuai SOP (Standar Operating Procedur)

1) Wawancara
2) Persetujuan Pejabat Imigrasi
3) Pembuatan PLB
4) Penyerahan PLB

3. Prosedur Dalam Pembuatan PLB

a. Persyaratan pemohon PLB melampirkan

1) Formulir Perdim-13 yang telah di isi dan di sahkan oleh pejabat berwenang
2) Foto copy KTP, KK, Kartu Pelajar
3) Pas foto ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar lata belakang merah
4) Tidak tercantum dalam daftar cekak

b. Persyaratan pembuatan PLB yang baru

1) Foto copy KTP
2) Foto copy kartu keluarga
3) Pas photo latar merah 3x4 (3 lemabar)
4) Surat keterangan lainnya

5) Map 1 bauh

c. Persyaratan permohonan perpanjangan PLB

1) Foto copy KTP
2) Foto copy kartu keluarga
3) Pas photo latar belakang merah 3x4 (3 Lembar)
4) Surat keterangan lainnya
5) Foto copy PLB lama
6) Map 1 bauh

d. Persyaratan pengisian formulir PLB untuk Warga Negara Indonesia

1) Isi formulir dengan **HURUF CETAK** dan **TINTA HITAM**
2) Lampirkan dokumen identitas diri dan dokumen lain yang merupakan persyaratan
3) Pemohon wajib datang untuk verifikasi, pengambilan sidik jari dan foto
4) Formulir tidak di kenakan biaya apapun
5) Cara pengisian tanggal adalah dengan urutan tanggal-bulan-tahun, masing-masing dinyatakan dengan dua angka.

e. Persyaratan Warga Negara Malaysia masuk ke Indonesia, yaitu Warga Negara Malaysia harus membawa surat pengantar dari Pos Kawalan Sempadan Imigresen Bario.

Warga Negara Malaysia yang datang ke Indonesia lewat Kecamatan Krayan wajib melaporkan diri kepada Pos Chek Point Imigrasi Long Midang

.

f. Hak-hak Pelintas

Pemegang PLB hanya diizinkan untuk melakukan kegiatan yang bersifat tradisional dan adat atau perdagangan perbatasan tradisional, oleh raga dan aktifitas budaya setempat di wilayah perbatasan yang di sepakati kedua belak pihak.

g. Mas berlaku PLB 1 tahun, jika PLB melebihi 1 tahun PLB tersebut akan diganti dengan PLB yang baru.

h. Pas Lintas Batas berlaku sesuai masing-masing perjanjian, dan dapat diperpanjangjkan atau di perbaharui setelah habis masa berlakunya atau halamannya penuh atau dianti karena hilang atau rusak.

4. Waktu dan biaya dalam pembuatan Pas Lintas Batas

a. Jam pelayanan Imigrasi Kecamatn Krayan :

Senin – Kamis : 07:30 WITA – 16:00 WITA

Istirahat : 12:00 WITA – 14:00 WITA

Jumat : 07:30 WITA – 16:00 WITA

Istirahat : 11:00 WITA – 13:00 WITA

Sabtu – minggu dan hari besar nasional LIBUR

b. Jam pelayanan Pos Chek Point Imigrasi Long Midang

Senin – sabtu :08:00 WITA : 18: 00 WITA

Minggu dan hari nasional LIBUR

c. Waktu pengurusan PLB

Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) memiliki waktu 1 – 2 hari, baik itu pembuatn PLB yang baru atau perbaikan PLB,dan perpanjangan PLB.

d. Administrasi

Setiap masyarakat yang membuat PLB di kenakan 75.000 per PLB, dan Pengecapan PLB di Pos Chek Point Imigrasi Long Midang di kenakan 5.000 per PLB.

Table II. 6

Data Pelintas Orang Pos Imigrsi Krayan Tahun 2015

No	Warga Negara	Keberangkatan		Jumlah	Kedatangan		Jumlah	Keterangan
		LK	PR		LK	PR		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Indonesia	2.631	1.351	3.982	2.132	1.026	3.158	
2.	Malaysia	2.386	589	2.895	2.386	589	2.895	
Jumlah		**5.013**	**1.940**	**6.877**	**4.518**	**1.615**	**6.053**	

Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

Berdasarkan table II. 2 menunjukan jumlah Warga Negara Indonesia dan Malaysia yang berangkat kemalaysia dan Warga Negara Malaysia yang datang ke Indonesia. Berdasarkan data tersebut keberangkatan Warga Negara Indonesia ke Malaysia yaitu 3.982 orang, sedangkan Warga Malaysia 2.895 orang. Dan kedatangan Warga Negara Indonesia dari Malaysia yaitu 3.158 orang, sedangkan Warga Negara Malaysia yaitu 2.895 orang. Dapat kita bandingkan bahwa Warga Negara Indonesia lebih banyak kedatangan dan keberangkatannya.

Table II. 7

Pemberian Pas Lintas Batas Tahun 2015

No	Jenis Pelayanan	Jumlah		Jumlah
		LK	PR	
1.	Pemberian Baru	1.434	790	2.345
2.	Penggantian Habis berlaku	196	88	315
3.	Keluarga	14	49	63
4.	Pengantian Karena Rusak	11	37	48
Jumlah		**1.655**	**964**	**2.771**

Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

Berdasarkan data Tabel II. 3 dapat diketahui pelayanan pembuatan PLB, masyarakat lebih banyak membuat PLB yang baru di hitung pertahunnya yaitu 2.345, dan yang paling sedikit adalah pengantian PLB karena rusak. Jadi masyarakat Warga Negara Indonesia khususnya yang ada di daerah Krayan lebih banyak membuat PLB yang baru yang di hitung pertahunnya.

Tabel II. 8

Data Kepegawaian

No	Nama Pegawai	Status Kepegawaian	Keterangan
1.	Efta	PNS	
2.	Candra	Honorer	
3.	Parsi Sere	Honorer	
4.	Albert Gunawan	Honorer	

Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

Berdasarkan data Table II. 4 merupakan data kepegawaian Pos Imigrasi Kecamatan Krayan yang memiliki kepegawaian 3 honorer dan 1 PNS. Dapat di simpulkan bahwa di imigrasi petugas yg honorer lebih banyak dari PNS.

Tabel II. 9

Fasilitas Penunjang

No	Nama Barang	Jenis / Bahan	Keterangan
1.	Rumah Dinas	Kayu	Tidak layak pakai
2.	Sepeda Motor	Trail (Kawasaki)	Baik

Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

Berdasarkan data Tabel II. 5 dapat di lihat bahwa fasilitas yang telah di sediakan yaitu rumah dinas yang terbuat dari kayu, yang tidak layak di pakai karena rusak, dan sebuah kendaraan yaitu sepeda motor yang masih baik.

Tabel II.10

Data Koordinasi Dengan Beberapa Aparatur

No	Nama	Permasalahan
1.	Kantor Camat Kec.Krayan	- Masuknya WNA ke wilayah RI yang bukan pintu resmi
2.	Polsek Krayan	- Masuknya WNI ke wilayah Malaysia tidak menggunakan dokumen PLB
3.	Pos Pam Tas Krayan Long Bawan	- Masuknya MNA ke wilayah RI tidak menggunakan dokumen perjalanan
4.	Pos Pam Tas Krayan Lembudud	
5.	Pos Pam Tas Krayan Long Midang	
6.	Pos Imigrasi Ba Kelalan	

Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

Berdasarkan data Tabel II. 10 merupakan beberapa aparatur terkait yang berkerja sama dengan Imigrasi yang ada di kecamatan krayan, yaitu Kantor Kecamatan Krayan, Polsek Krayan, Pos Pam Tas Krayan Long Bawan, Pos Pam Tas Krayan Lembudud, Pos Pam Tas Krayan Long Midang, dan Pos Imigresen Malaysia (Ba Kelalan). Permaslahan yang terjadi seperti Masuknya WNA ke wilayah RI yang bukan pintu resmi, Masuknya WNI ke wilayah Malaysia tidak menggunakan dokumen PLB, dan Masuknya MNA ke wilayah RI tidak menggunakan dokumen perjalanan. Terjadinya masalah tersebut merupakan kurangnya koordinasi dan pengawasan yang ketat dari Pos Pam Tas yang menjaga perbatasan.

BAB III

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB), DI KECAMATAN KRAYAN, KABUPATEN NUNUKAN, PROVINSI KALIMANTAN UTARA

A. Pengantar

Pada dasarnya fungsi dan peranan keimigrasian bersifat universal, yaitu melaksanakan pengaturan lalu lintas orang masuk atau ke luar wilayah suatu negara. Lazimnya dilaksanakan berdasarkan suatu manajemen imigrasi, yaitu kebijakan negara yang telah ditetapkan atau digariskan oleh pemerintahnya sesuai dengan ketentuan hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara operasional, peran keimigarsian di Indonesia selalu mengandung yaitu Fungsi Pelayanan Masyarakat. Imigrasi saat ini identik dengan pelayanan. Bahkan tidak sedikit masyarakat mengenal Kantor Imigrasi hanya sebatas tempat pembuatan paspor dan PLB. Tentu pemahaman ini tidak salah dan tidak sepenuhnya benar. Para pemangku jabatan di Ditjen Imigrasi pasti menyadari bahwa manajemen pelayanan yang baik kepada masyarakat harus diutamakan. Apalagi selama ini sudah menjadi rahasia umum bahwa masih banyak pungutan liar yang dilakukan oleh petugas Imigrasi dalam proses penerbitan Paspor RI dan PLB. Namun sekarang kondisinya berbeda. Masyarakat yang kritis, akses pengaduan yang kian mudah, belum lagi adanya pengawasan internal dan eksternal, membuat Kantor Imigrasi harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat

Bab ini berisi data-data yang di jadikan acuan dalam melakukan sebauh analisis. Data-data tersebut berupa : hasil pengamatan, dokumen-dokumen dan hasil wawancara. Di bagian ini

penulis sekaligus akan menganalisis dari manajemen pelayanan yang ada di Imigrasi Kecamatan Krayan. Bagian bab ini terdiri dari *pertama,* penuliskan memaparkan perencanan imigrasi dalam pembuatan prosedur manajemen pelayanan Pas Lintas Batas. *Kedua,* penulis akan memaparkan penorganisasian setiap unit di Imigrasi. *Ketiga*, Pelaksanaan Imigrasi dalam mengelolah Pas Lintas Batas . *Keempat,* pengawasan setiap unit manajemen pelayanan imigrasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan Pas Lintas Batas.

B. Deskripsi Informan

Data informan wawancara dimaksud adalah data original yang didapat melalui wawancara langsung. Hal ini dilakukan untuk memenuhi syarat penelitian. Data ini dikajikan sebagai tolak ukur yang kemudian digunakan dalam melakukan analisis sebagai mana yang telah dilakukan di lapangan informan yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 20 (dua puluh) orang informan.

Tabel III. 1

Data Informan Berdasarkan Perkerjaan

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Agama	Pendidikan Terakhir	Perkerjaan / Jabatan
1.	Efta	39	Perempuan	Kristen	Deploma/D3	Penanggung Jawab Imigrasi
2.	Candra	33	Laki-laki	Kristen	SLTA	Petugas Bidang Administrasi Imigrasi
3.	Parsi Sere	37	Laki-laki	Kristen	SLTA	Penjaga Pos Chek Point Imigrasi Long Midang
4.	Albret Gunawan	40	Laki-laki	Kristen	SLTA	Petugas Clening Servis Imigrasi
5.	Jefri	37	Laki-laki	Kristen	Sarjana/SI	Camat kecamatan

						Krayan
6.	Aida	35	Perempuan	Kristen	Sarjana/SI	Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Krayan
7.	Joni Balang	41	Laki-laki	Kristen	SD	Petani
8.	Marsiti	37	Perempuan	Kristen	SLTP	Petani
9.	Makda Elisa	45	Perempuan	Kristen	SLTP	Wirausaha
10.	Morni Akun	53	Perempuan	Kristen	SLTP	Wirausaha
11.	Ishak	55	Laki-laki	Kristen	SD	Petani
12.	Yonatan	70	Laki-laki	Kristen	SD	Wirausaha
13.	Musa	65	Laki-laki	Kristen	SD	Wirausaha
14.	Parce	56	Perempuan	Kristen	SD	Petani
15.	Hengki	42	Laki-laki	Kristen	SLTP	Wirausaha
16.	Lutu	41	Laki-laki	Kristen	SLTP	Wirausaha
17.	Fredi	47	Laki-laki	Kristen	SLTP	Wirausaha
18.	Apry	32	Laki-laki	Kristen	SLTP	Wirausaha
19.	Vantry	34	Laki-laki	Islam	SLTA	Wirausaha
20.	Benny	48	Laki-laki	Islam	SLTP	Petani

Sumber data: Diolah Dari Data Informan

Dari tabel III. 1 dapat kita lihat bahwa menjadi informan adalah, petugas Imigrasi 4 informan, aparatur Kecamatan 2 informan, dan Masyarakat 14 informan. Dapat di ketahui dalam informan tersebuat perkerjaan informan, petugas imigrasi, aparatur kecamatan, wirausaha, dan petani, paling banyak yang menjadi informan masyarakat yang memiliki perkerjaan wirausaha. Dalam penelitaian yang dilakukan, peneliti lebih banyak mendapatkan informan wirausaha yaitu 9 informan dan petani 5 informan, hasil wawancara kepada para pengguna PLB yang profesi sebagai wirausaha, alasan ke Malaysia untuk berbelanja untuk usaha mereka dan berbelanja untuk kebutuhan pokok sehari-hari, dan parapetani ke Malaysia tidak jauh beda dengan masyarakat yang wirausaha untuk berbelanja kebutuhan pokok, selain itu masyarakat petani juga sering mencari perkerjaan di Malaysia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Tabel III. 2

Deskriptif Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki – Laki	14	70
2.	Perempuan	6	30
Jumlah		**20**	**100**

Sumber Data: Data Primer

Dari Tabel III. 1 dapat di lihat informan yang berjumlah 20 orang , di ketahui informan berjenis laki-laki berjumalah 14 informan (70%), sedangkan berjenis kelamin perempuan 6 informan (30%), dapat di simpulakan bahwa sebagian besar informan berjenis kelamin laki-laki.

Table III. 3

Deskripsi Informan Berdasarkan Golongan Usia

No	Usia / Umur	Jumlah	Presentase (%)
1.	30 – 40	9	45
2.	41 – 50	6	30
3.	51 – 60	3	15
4.	61 – 70	2	10
Jumlah		**20**	**100**

Sumber Data: Data Primer

Dari Table III. 2 menunjukan bahwa dari 20 informan yang di dapat , terdiri dari usia 30–40 tahun 9 orang (45%), merupakan masyarakat yang banyak melakukan perjalan ke Malaysia dengan keperluan usahanya dan memenuhi kebutahan pokok. Usia 41-50 tahun 6 orang (30%), tidak jauh beda dengan masyarakat yang usia 30-40 tahun yang sering melakukan perjalanan ke Malaysia dengan tujuan memenuhi kebutuhan pokok atau mencari perkerjaan yang ada di Malaysia. Usia 51–60 tahun 3 orang (15%), masayrakat yang usia 51-60 tahun bertujuan ke malaysia untuk kunjugan keluarga dan belanja untuk usaha. dan usia 61–70 tahun 2 orang (20%

), tidak jauh beda juga dengan masyarakat yang ber usia 51-60 untuk berliburan atau kunjungan keluarga.

Tabel III. 4

Deskriptif Informan Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	5	25
2.	SLTP	8	40
3.	SLTA	4	20
4.	Deploma/D3	1	5
5.	Sarjana/SI	2	10
Jumlah		**20**	**100**

Sumber Data: Data Primer

Berdasarkan Tabel III. 3 terlihat bahwa dari 20 informan yang memiliki pendidikan terkahir yaitu, 5 orang (25%) yang merupakan masyarakat yang memiliki pendidikan terakhir SD. 8 orang (40%) yang merupakan masyarakat yang memiliki pendidikan terakhir SLTP. 4 orang (20%) yang merupakan masyarakat yang memiliki pendidikan terakhir SLTA. 1 orang (5%) yang memeiliki pendidikan terakhir Deploma/D3 dan 2 orang (10%) yang berpendidikan terakhir Sarjana/SI. Maka dapa di simpulkan bahwa pendidikan informan sebagaian besar SLTP. Meskipun informan yang berlatar belakang lulusan SLTP merupakan informan yang terbanyak, namun dapat di pastikan bahwa mereka memiliki pemahaman dan pengalaman dalam perjalanan ke Malaysia dan sering membuat PLB di Imigrasi, selain itu memadai baik itu dalam memberi keterangan saat di wawancarai, sehingga mampu memberikan informasi-informasi bagi penelitian sesuai dengan kebutuhan.

C. Analisis Manajemen Pelayanan Imigrasi dalam Pembuatan Pas Lintas Batas

1. **Perencanaan Imigrasi dalam pembuatan prosedur manajemen pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)**

Manajemen dalam pembuatan PLB yang sesuai prosedur yang telah di tetapkan, apalagi dalam rangka mewujudkan Good Governance dimana menjadi suatu pelayanan satu prinsip yang harus dikedepankan. Pentingnya mengkaji pelayanan PLB ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan PLB dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai puluhan PLB. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan PLB dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik dan tidak mempersulitkan masyarakat. Organisasi harus dapat melakukan perencanaan mengenai apa saja yang akan dilakukan. Perencanaan terkait dengan pemuatan misi dan visi serta tujuan dan target yang hendak dicapai dalam pembuatan Pas Linta Batas, berikut perencanaan Imigrasi dalam pembuatan prosedur PLB :

a. Program Kerja kantor Imigrasi
    1. Meningkatkan fungsi Kantor imigrasi Krayan menjadi pelayanan Paspor
    2. Membuka Pos Chek Point di berbagai pintu masuk perbatasan
    3. Peningkatan SDM

b. Pembuatan PLB sesuai SOP (Standar Operating Procedur)
    1. Wawancara
    2. Persetujuan Pejabat Imigrasi
    3. Pembuatan PLB
    4. Penyerahan PLB

Setiap perencanaan maupun program yang telah di tetapkan apartur yang ada di Imigrasi harus melaksanakan apa yang menjadi prosedur yang sudah di tetapkan. Berikut ini salah satu aparatur imigrasi yang diwawancarai.

Wawancara dengan ibu efta…

> "perencanaan program kerja di imigrasi ini , yang pertama meningkatkan fungsi imigrasi krayan ini menjadi pelayanan yang lebih tinggi lagi yaitu pelayanan paspor. Selama ini ada beberapa keluahan masyarakat tentang hal tersebut, usaha yang kami lakukan sementara ini berkoordinasi dengan kantor pusat imigrasi Tarakan.
> (Wawancara tanggal 2 Februari 2016)

Perencanaan program dan manajemen pelayanan yang ada di imigrasi ingin ada peningkatan dalam pelayanan, yaitu imigrasi memiliki lagi wewenang untuk membuat paspor, dan pentingnya prencanaan yang harus di lakukan untuk memenuhi pelayanan yang baik, mengetahui apa yang sudah di programkan dan wajib memperhatiakn prosedur yang sudah di tetapkan untuk memenuhi SDM.

Wawancara Dengan Bapak Parsi…

> "ada beberapa perencanaan program kerja salah satunya ingin membuaka pos chek point di setiap pintu masuk ke Indonesia dan Malaysia, pos chek point imigrasi hanya ada di perbatasan long midang, pelayanannya hanya mengecek surat PLB dan mengecap PLB, jadi masyarakat yang mau ke Malaysia mengecapnya surat PLB nya di pos chek point di long midang, tidak perlu ke imigrasi yang ada di kecamatan, cukup ke pos long midang. Karena imigrasi yang ada di kecamatan tidak mengecap surat PLB untuk keluar ke Malaysia, pengecapan PLB hanya di pos chek point di long midang saja. Mengapa ada pos chek point di long midang ini, karena masyrakat banyak mengeluh harus bolak balik ke kecamatan untuk mengecap surat, makanya di buatlah pos chek point di long midang perbatasan Malaysia"
> (wawancara tanggal 9 februari 2016)

Program kerja yang ada di Imigrasi membuka pos chek point yang ada di setiap perbatasan, hal tersebut harus lebih cepat di tindaklanjuti, sehingga tidak banyak masyarakat yang melakukan perjalanan ke Malaysia, tidak mengikuti jalan yang bukan merupakan pintu keluar dan masuknya ke Malaysia-Indonesia.

Program kerja untuk kedepannya yang ada di imigrasi untuk meningkatakan setatus Imigrasi Kecamatan Krayan melayani Paspor dan membuka pos chek point di setiap perbatsan, dalam hal ini program kerja yang sudah di rencanakan untuk meningkat manajemen yang baik, perlunya ada kerja sama antara setiap pihak seperti kecamatan untuk melibatkan diri dalam hal ini, karena merupakan salah satu yang cukup di butuhkan oleh masyarakat selain PLB, kerja sama dalam membanggun manajemen pelayanan Paspor harus di tindak lanjuti yang lebih serius, kepada kantor pusat imigrasi tarakan.

Jadi, dapat di simpulkan bahwa perencanan program kerja selain membuat PLB, Imigrasi kecamatan Krayan ingin meningkatkan lagi pelayanan Paspor, belum terealisasikan, masih dalam koordinasi dengan kantor pusat imigrasi tarakan. dan kurangnya kerja sama dengan kecamatan untuk meningkatakan imigrasi dalam pelayanan pospor.

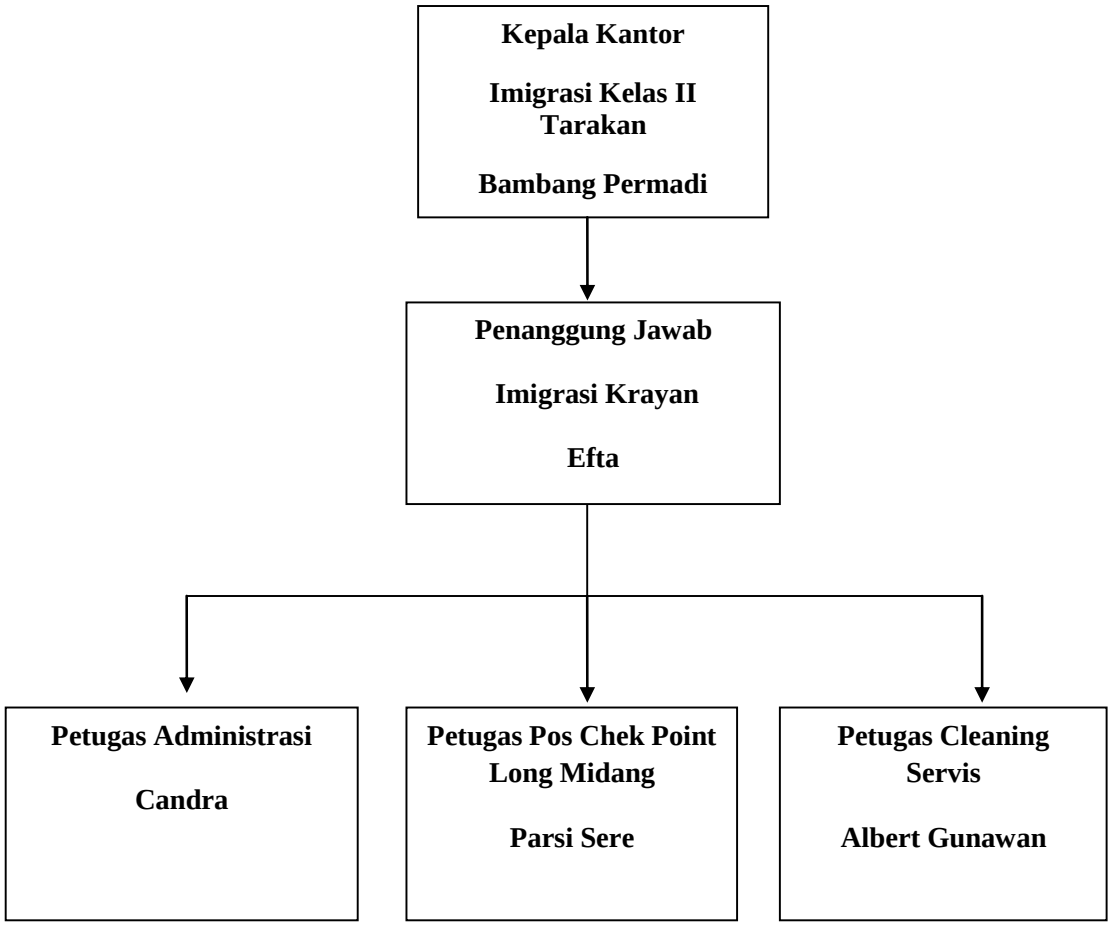
2. Pengorganisasian setiap unit di Imigrasi

Organisasi dihadapakan dengan berbagai pilihan dan unsur daya yang harus digunakan seefektif dan seefesien mungkin. Didalam sebuah organisasi tentu saja ada sumberdaya baik SDM maupun sumber daya dana. Manajer harus dapat menggunakan sebaik-baik untuk mendukung tujuan dari pada organisasi dalam mencapai golnya. Tujuan Organisasi memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda-beda, hal tersebut menjadi sebab adanya tujuan dalam organisasi, dengan menyatukan kepentingan dan tujuan yang berbeda-beda untuk menjadi

kepentingan dan tujuan yang sama. Tujuan organisasi berpengaruh dalam mengembangkan organisasi baik dalam perekrutan anggota, dan pencapaian apa yang ingin dilakukan dalam berjalannya organisasi tersebut, berikut data struktur organisasi yang ada di Imigrasi kecamatan Krayan:

a. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Pos Imigrasi Kecamatan Krayan



Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

Adapun struktur organisasi Imigrasi Kecamatan Krayan yang telah di tetapkan dan pembagian tugas di Imigrasi Kecamatn Krayan:

1. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Tarakan, posisi sebagai kantor pusat Imigrasi Kelas II Tarakan.
2. Penanggung Jawab Imigrasi Kecamatan Krayan, posisi sebagai penanggung jawab segala kegiatan dan manajemen pelayanan yang di Imigrasi Kecamatan Krayan
3. Petugas Administrasi, posisi sebagai mengelolah segala adminstrasi dan memberi pelayanan dalam pembuatan PLB.
4. Petugas Chek Point Long Midang, posisi sebagai penjaga Pos Imigrasi sebagai pintu masuk dan keluarnya ke Malaysia, dan pengecapan surat keluar ke Malaysia.
5. Petugas Cleaning Servis, posisi sebagai petugas kebersihan Imigrasi

b. Data koordinasi antara imigrasi dengan beberapa pihak yang terkait

No	Nama	Permasalahan
1.	Kantor Camat Kec.Krayan	- Masuknya WNA ke wilayah RI yang bukan pintu resmi - Masuknya WNI ke wilayah Malaysia tidak menggunakan dokumen PLB - Masuknya MNA ke wilayah RI tidak menggunakan dokumen perjalanan
2.	Polsek Krayan	
3.	Pos Pam Tas Krayan Long Bawan	
4.	Pos Pam Tas Krayan Lembudud	
5.	Pos Pam Tas Krayan Long Midang	
6.	Pos Imigrasi Ba Kelalan	

Sumber Data: Arsip Imigrsi Krayan

Berikut hasil wawancara dengan aparatur Imigrasi dan Aparatur kecamatan tentang pengorganisasian dan kerjasama dengan beberapa pihak yang terkait, seperti kantor kecamatan dan pos pam tas.

Wawancara dengan bapak Parsi…

> ”struktur yang ada di imigrasi ini, kepala kantor imigrasi kelas II tarakan,itu kantor pusatnya, penangung jawab imigrasi yang ada di krayan ini ibu efta, dibagian administrasi bapak candra, bagain chek point long midang saya sendri, setiap tugas yang kami lakukan berjalan dengan baik, kecuali saya secara pribadi menjaga pos long midang yang ada di perbatasan ini, cukup melelahkan di karenakan jarak dari tempat tinggal saya butuh waktu yang lama”
> (wawancara tanggal 9 februari 2016)

Pembagaian setiap bidang di dalam sebuah struktur organisasi sangat penting, dan juga lebih pentingnya melihat kemampuan setiap pemberi pelayanan kepada masyarakat, untuk meningkatkan manajemen pelayanan yang lebih baik di dalam melakukan setiap bidang yang di tempati oleh setiap pemberi pelayanan.

Wawancara dengan bapak candra…

> “kami ada kerja sama dengan aparatur lain, seperti apartur kecamatan, pos pam tas long midang, pos pam tas lembudud, polsek kecamatan krayan. Kerja sama yang kami lakukan, dibagain pos pam tas lembudud, pos pam tas long midang dan polsek kecamatan krayan untuk mengawasi setiap yang datang ke Indonesia bahkan yang keluar ke Malaysia, apakah mereka mengunakan PLB atau tidak ”
>
> (wawancara tanggal 3 februari 2016)

Hal yang sama di sampaikan oleh aparatur kecamatan yang di wawancarai

Wawancara dengan bapak jefri dan ibu aida

> ”kerja sama antara kecamatan dengan imigrasi hanya mengkoordinasi, memfasilitasi dan mendukung dalam segala bidang atau layanan yang ada di imigrasi, untuk di lapangan mungkin hanya informasi lisan-lisan, saya tidak tau apakah ada sosialisasi ke desa-desa tapi yang jelas informasi yang selama ini berupa lisan yang tadi, kalau berupa data tidak ada”
>
> (wawancara tanggal 15 februari 2016)

Kerja sama sangat di perlukan untuk membangun manajemen pelayanan yang baik, baik itu dalam sebuah organisasi mau pun di kalangan masyarakat, koordinasi dengan setiap pihak yang berhubungan dengan tujuan yang ada di imigrasi sangat lah penting, perlunya juga setiap pihak kecamatan lebih memperhatikan apa yang menjadi kendala yang di hadapi oleh imigrasi dalam manajemen pelayanan dalam pembuatan PLB, dan pos pam tas yang selalu menjaga pintu perbatasan sangat perlu kerja sama dalam hal keamanan di perbatasan dan selalu mengawasi setiap masyarakat baik itu masuk dan keluar ke Malaysia.

Dari pengamatan di lapangan kerja sama yang di lakukan beberapa pihak yang terkait seperti kantor kecamatan, polsek, dan pos pam tas berjalan tetapi tidak secara berkala untuk melakukan koordinasi dengan imigrasi, dari pernayataan Bapak jefri aparatur kecamatan ”bahwa untuk data secara tertulis tidak ada hanya secara lisan” itu salah satu menunjukan bahwa koordinasi dan kerja sama antara imigrasi dengan pihak yang terkait tidak berjalan dengan lancar. Berdasarkan data koordinasi dengan beberapa unit yang terkait yaitu, Pos Pam Tas Long Midang, Pos Pam Tas Lembudud dan Polsek Kecamatan Long Bawan, yang merupakan tugas sebagai menjaga pintu perbatasan. Permasalahan yang telah ada pengawasan terhadap WNI dan WNA yang melintas dan yang tidak melewati pintu resmi perbatasan. Selain itu Banyak pelanggaran yang di lakukan masyarakat yang selalu membawa barang dari Malaysia yang merugikan banyak pihak dan melintas tidak melewati pintu resmi perbatasan, contohnya

minuman keras, hal tersebut sangat di larang oleh tokoh adat yang ada di krayan, perlunya kerja sama dengan semua pihak yang menjadi penjaga keamanan di perbatasan long midang dan perbatasan Lembudud agar lebih teliti dan ketat untuk menjaga keamanan di pintu masuk ke Indonesia. Kecamatan krayan harus lebih lagi meningkatkan koordinasi terhadap imigrasi yang ada di kecamatan krayan baik itu memenuhi fasilitas bahkan mengawasi dalam kegiatan imigrasi tersebut. Adanya kerja sama yang baik akan meningkatakan manajemen yang efesien, segala kegaiatan yang di lakukan oleh imigrasi, kecamatan harus meminta data secara tetulis agar bias mengetahui bagai mana aktifitas dan kemajuan dalam manajemen pelayanan yang memenuhi prosedur yang sudah di tetapkan, karena sebagian besar khususnya masyarakat krayan kebutuhan sosialnya dari Malaysia, baik itu mencari perkerjaan sementara dan membeli kebutuhan pokok sehari-hari, Perlunya pengawasan setiap unit yang ada di perbatasan untuk menjaga keamanan khususnya perhatian pemerintah kecamatan untuk meningkatkan lagi koordinasi yang lebih serius, untuk mengetahui apa yang menjadi hambatan dalam pembuatan PLB. Keluhan masyarakat terkadang tidak di hiraukan dalam pelayanan pembuatan PLB, hambatan yang di alami imigrasi lebih efektifnya jika ada kerja sama yang baik akan menyelesaikan segala persoalan yang di hadapi oleh imigrasi setempat.

Jadi, kesimpulannya adalah pembagian setiap unit yang ada di imigrasi telah dilaksanakan, dan setiap bidang yang di tanganin telah di tempati, selain itu ada beberapa organisasi yang berkerjasama dengan imigrasi Kecamatan Krayan yaitu kantor kecamatan, polsek, dan pos pam tas yang ada di perbatasan lembudud dan long midang, dalam hal ini koordinasi dan pengawasan yang ada diperbatasan yang ada untuk lebih ditingkatkan, selama ini pengawsan tidak begitu ketat sehingga masyarakat yang melangar, untuk itu pengawasan lebih di

di tingkatkan lagi untuk kepentingan bersama, baik itu imigrasi, masyarakat dan beberapa lembaga yang berkerja sama dengan Imigrasi.

3. Pelaksanaan pembuatan pas lintas batas di Imigrasi Kecamatan Krayan

Pelaksanaan pelayanan Pas Lintas Batas (PLB), atau surat perjalanan republik Indonesia berusaha meningkatkan manajemen pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Pemberi pelayanan memperhatikan prosedur yang sudah di tetapkan untuk pembuatan PLB. Pelaksanaan manajemen pelayanan adalah sebuah pemberian ke pada ornag lain untuk memenuhi kebutuhan yang di inginkan si penerima layanan yaitu masyarakat. Imigrasi sebagai lembaga penerbit Surat Perjalanan Republik Indonesia dituntut untuk memberikan pelaksanaan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat asing maupun masyarakat Indonesia. Hukum keimigrasian merupakan bagian dari sistem hukum yang berlaku di Indonesia, bahkan merupakan subsistem dari hukum administrasi. Fungsi keimigrasian merupakan fungsi penyelenggaraan administrasi negara dan pemerintah, maka pemerintahan Indonesai telah menerapkan prinsip, tata pelayanan, tata pengawasan, yang melaksanakan pelayanan pembuatan PLB di imigrasi adalah petugas bagian administrasi, serta pelaksanaan yang memuaskan masyarakat dalam manajemen pelayanan yang baik.

Berikut adalah beberapa aspek pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan Pas Lintas Batas di Imigrasi yaitu:

1. Kelengkapan sarana dan prasarana

   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

2. Kepastian Waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) memiliki waktu 1 – 2 hari, baik itu pembuatn PLB yang baru atau perbaikan PLB,dan perpanjangan PLB.

3. Kejelasan

   a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
   b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan,persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Rincian biaya pelayanan Imigrasi dalam pembuatan PLB:

Setiap masyarakat yang membuat PLB di kenakan 75.000 per PLB, dan Pengecapan PLB di Pos Chek Point Imigrasi Long Midang di kenakan 5.000 per PLB.

4. Tanggung jawab

   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hasil wawancara terhadap petugas imigrasi dan masyarakat, tentang kelengkapan sarana dan prasarana :

Wawancara dengan Bapak candra…

> “hhmmm…pelaksanaan dalam proses pembuatan PLB, yaa tentunya ada hambatan yang kami alami sebagai petugas pelayanan dalam pembuatan PLB, hambatannya kurangnya fasilitas yang memadai, seprti sekarang ini yang mba ketahui, kurang komuputer yang hanya 1 unit, prit 1 unit juga, selain fasilitas yang kurang mendukung dalam pembuatan PLB”

(wawancara tanggal 3 februari 2016)

Hal yang sama di sampaikan beberapa masyarakat yang di wawancarai

Wawancara dengan bapak joni, bapak ishak, bapak ventry dan ibu parce …

> "hambatan yang ada imigrasi, menurut bapak fasilitas kurang memenuhi segala kegiatan yang ada di imigrasi, sekarang sudah lumayan baik lah sedikit di bandikan dulu kalau membuat PLB, kalau kita mau foto harus ke tempat lain tidak di sediakan fasilitas untuk pas photo itu, selain itu fasilitas computer yang hanya 1, menurut bapak tidak cukup"
>
> (wawancara tanggal 10 Februari 2016)

Penyelengaraan manajemen pelayanan di butuhkan fasilitas yang mendukung setiap kegiatan dan pelaksanaan dalam sebuah pelayanan, fasilitas yang kurang memadai seperti yang di ucapkan oleh salah satu petugas imigrasi, mereka mengalami kendala dalam fasilitas yang minim, sehingga manajemen pelayanan yang di butuhkan yang maksimal tidak terpenuhi. Jika manajemen yang ada memenuhi standar dan fasilitas yang mendukung kurang memenuhi, semua yang ada tidak berjalan dengan baik.

Pelaksanaan pelayanan yang adil dan berkualitas juga menjadi dambaan para pemberi layanan Karena akan menaikkan citra dan kapabilitasnya sebagai pemberi layanan. Buat mereka, aspek penting penilaina kinerja adalah kepuasan pelanggan atau warga penerima layanan. Kepuasan merupakan bentuk keberhasilan dari pemberian layanan, memenuhi manajemen pelayanan serta pelaksanaan yang berkualitas jika kekurangan fasilitas seperti computer dan perlengkapan yang lainnya, merupakan perhatian bagi pemerintah kecamatan dan pusat kantor Imigrasi kelas II tarakan, untuk memperhatikan apa yang menjadai hambatan dalam pelayanan yang ada di imigrasi di kecamatan krayan. Selain itu ada usahanya setiap pegawai dan

penenggung jawab imigrasi kecamatan krayan untuk mengusulkan apa yang menjadi kebutuhan imigrasi, ke pada aparatur kecamatan dan kantor pusat imigrasi kelas II tarakan, perlunya koordinasi untuk membangun kerjasama yang baik dan bisa memenuhi segala hambatan yang di alami oleh setiap petugas imigrasi.

Dari pengamatan yang ada penulis menyimpulkan segala kegiatan dan pelaksanaan yang ada di kantor imigrasi, memiliki hambatan dengan fasilitas yang minim sekali. Pernyataan yang di berikan petugas dan masyarakat sudah lebih jelas bahwa imigrasi kecamatan krayan memiliki kekurangan fasilitas, perlu adanya usaha imigrasi untuk berkoordinasi dengan pemerintah yang berkaitan untuk bisa berkerja sama dalam memenuhi fasilitas yang ada di imigrasi, sehingga tidak menghambat dalam segala kegiatan dalam pembuatan PLB di imigrasi.

Berikut hasil wawancara dengan masyarakat tentang, kepastian adminstrasi yang di berikan kepada masyarakat:

Wawancara dengan bapak hengki hal yang sama juga di sampaikan ibu makda…

> “ biaya yang di berikan oleh petugas imigrasi dalam membuat PLB, kalau tahun yang lalu 65.000 kalau sekarang 75.000, saya tidak tau kenapa administrasinya berubah-rubah”
>
> (wanwancara tanggal 15 februari 2016)

Hal yang sama di sampaikan oleh beberapa masyarakat yang di wawancarai

Wawancara dengan bapak musa, bapak Yonatan…

> “ beberapa hari yang lalu bapak membuat PLB yang baru, karena PLB yang tahun kemaren sudah habis masa, biaya yang mereka minta 80.000”
>
> (wanwancara tanggal 16 februari 2016)

Kepastian administrasi yang di bebenkan kepada masyarakat harus memiliki transparansi, sehingga masyarakat tidak merasakan kejangalan yang mencurigakan petugas yang memberi pelayanana di imigrasi. Telah di ketahui bebrapa masyarakat yang membuat PLB ternyata biaya yang di bebankan berbeda dengan salah satu masyarakat yang bernama bapak musa.

Dalam hal ini dapat kita ketahui sebuah manajemen pelayanan yang mencapai kemajuaan dalam pelayanannya adalah, di mana pemberi pelayanan tersebuat memiliki kejujuran dan transparansi dalam segala bidang yang di tanganinnya, ketetapan prosedur yang sudah ada, tidak di jalankan dengan baik seperti kesalahan yang ada di imigrasi memberi biaya yang tidak sesuai ketetapan yang sudah ada di Imigrasi. Penangung jawab Imigrasi Kecamatan Krayan harus lebih tegas lagi dan mengawasi setiap kegiatan dalam pembuatan PLB. Pentingnya ketegas dari penanggung jawab Imigrasi merupakan hal yang wajib dilakukan untuk memperthatikian apa saja kegiatan, dan bagaimana manajemen pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Krayan maupun orang asing yang masuk ke Indonesia. Tidak cukup hanya sekali atau dua kali di contror, masyarakat yang sudah sering membuat PLB terkadang tidak peduli dengan prosedur yang di berikan, terutama tentang administrasi dalam pembuatan PLB, tetapi ada juga masyarakat yang mengeluh tentang administrasi atau biaya yang di bebankan berbeda-beda. Hal tersebut harus di perhatikan oleh pemerintah setempat seperti Kecamatan, untuk bias mengetahui bagaimana kegiatan yang di lakukanoleh Imigrasi setempat.

Jadi, peneliti menyimpulkan administrasi yang di bebankan kepada masyarakat sangat tidak sesuai dengan prosedur yang sudah di tetapkan. Hal tersebut sangat lah jelas yang di sampaikan masyarakat dalam wawancara, hal tersebut sangat tidak baik untuk meningkatkan pelayanan bahkan, kepercayaan masyarakat terhadap petugas Imigrasi menjadi sesuatu yang

negatif, akan pentingnya Manajemen administrasi pelayanan yang baik di Imigrasi Kecamatan Krayan perlu di perhatikan oleh Imigrasi setempat dan Kecamatan.

Pimpinan penyelenggara manajemen pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Langkah apa yang di lakukan masyarakat ketika menghadapi kesulitan dalam pembuatan PLB.

Wawancara dengan ibu morni…

> " jika ada kesulitan yang kami alami biasanya kami pergi ke Kecamatan untuk meminta bantu. Kalau pelayanan yang ada di Imigrasi yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada itu juga bisa menghambat kami unutk keluar ke Malaysia, apa lagi waktu dalam penyelesaiannya lama bisa sampai 3 hari atau lebih. Kadang-kadang ada yang selesai cepat tetapi ada juga yang selsainya berhari-hari. Itukan salah satu hambatan buat kami, apa lagi kami sebagai pembuka usaha, sanagat pentinglah pelayanan yang baik dan cepat di Imigrasi"
> (wawancara tanggal 17 februari 2016)

Wawancara dengan bapak apri

> "keluhan masyarakat selama ini terhadap imigrasi, terkadang di sampaikan kepada petugas imigrasi"
>
> (wawancara tanggal 17 february 2016)

Hal yang sama di sampaikan beberapa masyarakat saat di wawancarai

Wawancara dengan bapak fredy, bapak benny, bapak fredy, ibu marsiti dan bapak lutu…

> "jika ada hambatan atau persoalan yang masyarakat alami di Imigrasi tentunya ke Kecamatan, terkadang apa yang masyarakat alami tidak di perhatikan. Tidak tau

juga bagaimana tindak lanjut mereka dalam mengatasi persoalan yang masyarakat alami”

(wawancara tanggal 18 februari 2016)

Memperhatikan suara masyarakat dan keluhan yang di hadapi dalam pelayanan di imigrasi hal yang patut di perhatikan oleh aparatur kecamatan, dari hasil wawancara dengan masyarakat bahwsa langkah masyarakat jika mengalami kesulitan, masyarakat ke kecamatan untuk mengaspirasikan keluhannya. Mendegarkan aspirasi masyarakat tentang tidak baiknya sebuah pelayanan kepada masyarakat perlu di perhatikan, apa lagi tentang manajemn pelayanan di Imigrasi, hambatan yang di alami masyarakat dalam pelayanan jika tidak di tidak lanjuti maka akan berdampak dengan pelayanan yang buruk, dan tidak membangun sebauh good governance.

Pernayatan masyarakat tentang waktu dalam pembuatan PLB “terkadang cukup lama penyelesaiannya bisa berhari-hari”, hal tersebut patut di perbaiki tentang manajemen pelayanan Imigrasi dan pelaksanaan dalam pembuatan PLB. Selain itu petugas Imigrasi menyadari kesalahan-kesalahan yang di lakukan, dan keluhan-keluahan masyarakat yang sudah di sampaikan kepada kecamatan tentang pelayanan Imigrasi yang kurang memuaskan bagi masyarakat, ada pertanggung jawaban untuk menyelesaikan apa yang menjadi harapan masyarakat yang membaut PLB. Pemerintahan yang memperhatikan apa yang menjadi tanggung jawab yang di berikan masyrakat untuk mengelolah sebuah manajemen yang baik dan dapat membri pelayanan yang memuaskan masyarakat, khususnya masyarakat yang membuat PLB yang bertujuan ke Malaysia. Perhatian pemerintah Kecamatan sangat lah di perlukan untuk brkoordinasi dengan petugas Imigrasi, untuk membahas segala keluhan-keluhan masyarakat yang sudah di sampaikan, san memperbaiki segala kesalahan-kesalahan yang ada di Imigrasi.

Jadi, dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang kecamatan untuk mendegar segala keluhan masyarakat pemakai PLB kurang di perhatiakn, masyarakat mengambil lagkah di saat mengalami persoalaan dan mengeluh kepada pemerintah kecamatan, di karenakan pelayanan

yang kurang memuaskan kepada masyarakat yang membuat PLB, dan masyarakat tidak mengetahui apa yang menjadi keluhan bahkan persoalan yang di hadapi dapat di tindak lanjuti oleh Kecamatan.

4. **Pengawasan setiap unit manajemen imigrasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan pas lintas batas (PLB)**

Organisasi harus memastikan apakah perencanaan dan pelaksanaan sudah sesuai atau tidak. Pelakasanaan terkadang melenceng dari perencanaan semula.Oleh karena itu, perlu diadakan pengawasan di setiap unit manajemen yang ada di sebuah organisasi, pengawasan yang di lakukan harus berjalan secara berkala di setiap kegiatan yang ada di Imigrasi. Berikut hasil wawancara dengan penanggung jawab yang ada di imigrasi tentang pengawasan dalam pengelolaan pas lintas batas :

Hasi wawancara dengan ibu efta…

> "pengawasan yang kami lakukan berjalan, bahkan saya minta pertanggung jawaban setiap bulan kepada petugas yang ada di imigrasi, baik yang ada di Imigrasi di Kecamatan ini dan pos chek point yang ada di long midang"
> (wawancara tanggal 2 februari 2016)

Dari hasil wawancara tersebut, pengawasan yang di lakukan di Imigrasi berjalan, bahkan setiap bulan penanggung jawab imigrasi meminta pertanggung jawaban setiap petugas yang ada di imigrasi. Pengawasan setiap unit yang ada di imigrasi harus lebih di tingkatkan lagi, agar segala kegiatan dalam pembuatan PLB dapat di ketahui, bagai mana petugas yang ada di imigrasi dapat menjalankan segala tugas yang di berikan.

Hasil wawancara dengan bapak parsi…

> “ibu penanggung jawab imigrasi kecamatan krayan menjalakan tugasnya dengan baik dalam mengawasi kegiatan yang kami lakukan, walaupun tidak begitu sering, dalam pengawasan di setiap kegiatan kami berjalan dengan baik”
> (wawancara tanggal 9 februari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat di gambarkan bahwa pengawasan yang ada di Imigrasi dalam proses pembuatan PLB berjalan walaupun tidak begitu rutin, dalam hal tersebut pengawasan setiap unit kegiatan dalam pembuatan PLB memerlukan pengawsan yang lebih rutin dalam segala kegiatan yang ada di imigrasi Kecamatan Krayan.

Pengawasan dalam sebauh organisasi sangat di perlukan, setiap kegiatan yang di lakukan oleh para petugas khususnya petugas imigrasi merupakan hal yang dapat di perhatiakn, karena masyarakat ingin segala manajemen pelayanan yag di beriakan tidak mengecewakan bagi para pembauat PLB. Adanya pengawasan yang rutin merupakan lagkah yang baik untuk, memperhatikan bagaimana proses yang ada di imigrasi untuk melakukan segala tanggung jawab yang telah di berikan.

Jadi, dapat di simpulkan bahwa pengawasan yang ada di Imigrasi Kecamatan Krayan terhadap kegiatan pengelolaan pas lintas batas berjalan, tetapi tidak berjalan secara berkala atau rutin, tata. Pengawasan yang di lakukan oleh penanggung jawab setiap unit imigrasi bertanggung jawab di dalam segala bidang yang di berikan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan di Imigrasi Kecamatan Krayan tentang manajemen pelayanan dalam pembuatan Pas Lintas batas (PLB), dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan Imigrasi Dalam Pembuatan Prosedur Manajemen Pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)

   Selain manajemen pelayanan pembuatan PLB Imigrasi memiliki program kerja untuk meningkatkan manajemen pelayanan paspor dan ingin membuka pos chek point di setiap pintu masuk dan keluar ke Malaysia-Indonesia. Dalam perencanaan program tentang manajemen pelayanan paspor yang ingin di tengkatkan oleh Imigrasi Kecamatan Krayan adanya koordinasi dengan kecamatan untuk bisa metindaklanjuti hal tersebut.

2. Pengorganisasian setiap unit di Imigrasi

   Pengorganisasi setiap unit di imigrasi telah di laksanakan, dan penempatan setiap bidang yang di tanganin setiap petugas telah di laksanakan sesuai prosedur yang sudah ada seperti dibagian penangung jwaban Imigrasi Kecamatan krayan, bidang adaministrasi yang mengelolah segala administrasi, bidang chek poit long midang, dan bidang kebersihan. Selain itu, ada beberapa lembaga yang berkerja sama dengan Imigrasi yaitu, Kantor Kecamatan Krayan, Polsek Kecamatan

Krayan, dan Pos Pam Tas yang ada di perbatasan Indonesia-Malaysia, koordinasi yang di lakukan selama ini tidak berjalan secara rutin.

3. Pelaksanaan Imigrasi Dalam Mengelolah Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)

   Pelaksanaan dalam pembuatan PLB yang ada di Imigrasi, masih lemah di karenakan banyaknya keluhan-keluhan yang di alami masyarakat dalam pelayanan pembuatan PLB, seperti fasilitas yang kurang memadai, penyelesaian dalam pembuatan PLB tidak ada kepastian waktu, dan tidak adanya kepastian administrasi. Pelaksanaan mengelolah pembuatan PLB yang ada di imigrasi tidak berjalan dengan baik, karena di lihat dari pernyataan-pernyatan petugas imigrasi dan masyarakat.

4. Pengawasan setiap unit manajemen imigrasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan Pas Lintas Batas (PLB)

   Pengawasan terhadap unit manajemen yang ada di imigrasi, dari pernyataan yang ada bahwa pengawasan yang di lakukan penanggung jawab imigrasi kecamatan krayan berjalan walaupun tidak secara berkala. Pengawasan secara berkala perlu dilakukan oleh penanggung jawab imigrasi untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan yang baik untuk masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penyusun lakukan dengan segala kekurangan, maka penyusun mencoba untuk memberikan saran-saran kepada petugas Imigrasi Kecmatan Krayan untuk meningkatkan manajemen pelayanan dalam pembuatan Pas Lintas Batas (PLB), sebagai berikut:

1. Terkait dengan pelaksanaan yang ada di Imigrasi, sebaiknya penanggung jawab imigrasi lebih lagi meningkatkan pegawasaan setiap kegiatan yang dilakukan di imigrasi dalam pembuatan PLB. Pengawasan yang rutin merupakan hal yang baik, supaya tidak ada kecurangan yang di lakukan para petugas.
2. Menyediakan kotak saran untuk menerima kritikan dan saran dari masyarakat.
3. Adanya kepastian dan kejelasan administrasi yang di bebankan kepada masyarakat,
4. Konsisten untuk menyelesaikan pembuatan PLB dengan tepat waktu, sehingga masyarakat tidak banyak megeluh dalam pelayanan yang di berikan.
5. Penambahan pegawai dan peningkatan SDM
6. Mendegarkan segala keluhan yang dari masyarakat, dan memperhataikan kesalah-kesalahan yang telah di lakukan untuk di perbaiki.
7. Memenuhi alat peneragan tenaga surya sehinga pelayanan administrasi dan lain-lain, di Imigrsi berjalan dengan baik pada jam kerja.
8. Lebih meningkatkan lagi koordinasi kepada aparatur, yang berkerja sama dengan Imigrasi Kecamatan Krayan dalam segala kegiatana yang ada di imigrasi.
9. Meningkatkan lagi koordinasi dengan Pos Pam Tas Long Midang dan di Lembudud sebagai penjaga keamanan yang ada di perbatasan Malaysia-Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Ainur Rohman, Ahmad dkk.2010. *Reformasi pelayanan publik.*AverroesPress. Malang.

Amins.Achmad.2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah.*LaksBang Press. Yogyakarta.

Arsyad,Azhar.2012. *Pokok-Pokok Manajemen.* Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Jendra.2010. *Pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di kecamatan krayan induk kabupaten nunukan provinsi kalimantan timur,* Skripsi STPMD"APMD" Yogyakarta.

Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif,* Remaja Karya, Bandung, 2006.

Martoyo,Susilo.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*BPFE-YOGYAKARTA.

Nurmandi, Achmad.2010. *Manajemen pelayanan publik.*PT.Sinergi Visi Utama.Yogyakarta.

Ratminto dan Atik Septi Wirnarsih.2005. *Manajemen pelayanan.*Mustika Pelajar. Yogyakarta

Suharso dan Ana Retnoningsih.2008.*Kamus Bahasa Indonesai Lengkap.*Widya Karya. Semarang.

SyahrianidanSyakrani,.2009. *Implementasi Otonomi Daerahdalam Prespektif Good Governance.*Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Syamsi,Ibnu S.U. 1988. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen.*Bina Aksara. Jakarta.

Siagian, Sondang P. 1988. *Fungsi-Fungsi Manajemen.*Bumi Aksara. Jakarata.

Tisnawati Sule,Ernie dan Kurniawan Saefullah.2010. *Pengantar Manajemen.* Pranda Media Group. Jakarta.

Uswanas, Ahmad Juanafadi.2013. *Pengelolaan Program Dinas Kehutanan dan Kabupaten Fak-Fak Papua Barat Dalam Peningkatan Produktivitas Tanam Pala,* Skripsi STPMD"APMD" Yogyakarta.

Winardi.1990. *Kepimpinan Dalam Manajemen.* PT RINEKA CIPTA, Jakarta.

Sumber lain :

Persetujuan Lintas Batas antara Republik Indonesia dan Malaysia Tahun 1984.

Undang-undang RI No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah No 18 Tahun 2007 Tentang Standardisasi sarana pas lintas batas

http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt50b879c21bdd2/node/5/pp-no-96-tahun-2012-pelaksanaan-undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik

http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html

http://dki.kemenag.go.id/file/file/Undangundang/jcls1363200676.pdf

http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/pp%20nomor%2031%20tahun%202013.pdf

http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejurnal%20(05-12-14-06-59-20).pdf

https://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=kUByVu_fCeLimAXEg5mQCw#q=fungsi+plb+pas+lintas+batas

http://id.wikipedia.org/wiki/Administrasi

LAMPIRAN

DOKUMENTASI

Gambar 1

Gambar 2

Gambar 3

Gambar 4

Gambar 1,2,3 dan 4 , Imigrasi yang ada di Kecamatan Krayan dan Pos Chek Point Imigrasi Long Midang

Gambar 5

Gambar 6

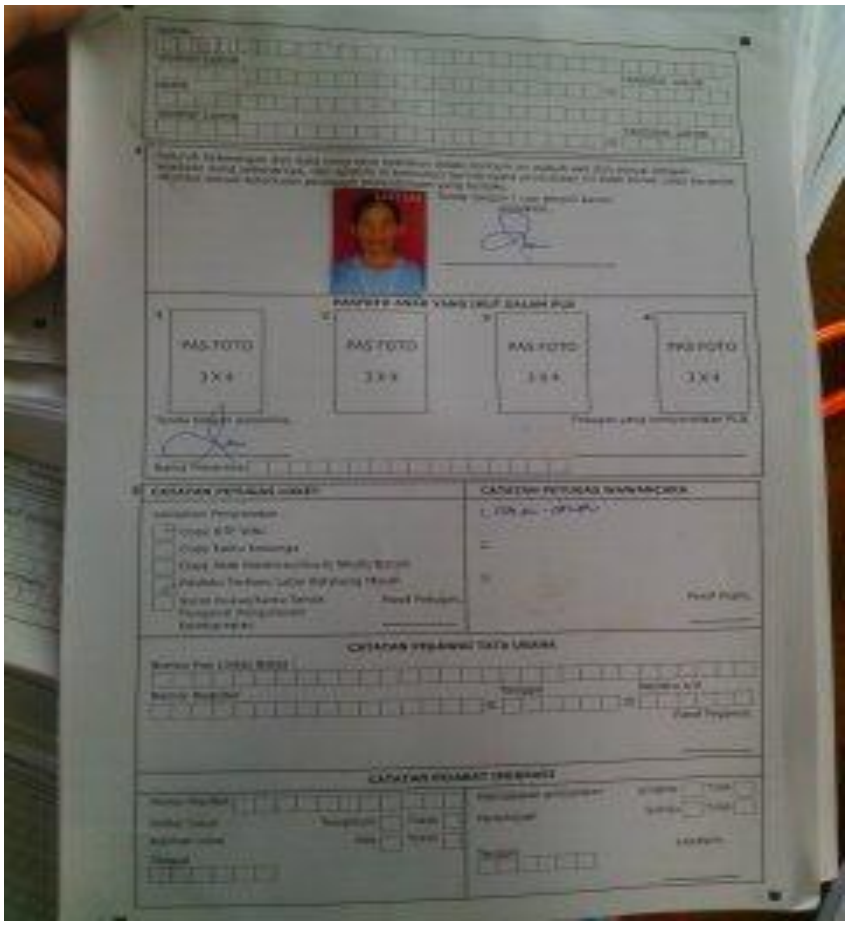
Gamabar 5 dan 6, salah satu PLB masyarakat yang menjadi informan

Gambar 7

Gambar 8

Gambar 7 dan 8, PLB dan bentuk pengecapaan yang ada di Imigrasi

Gambar 9



Gamabar 10 merupakan Formulir Perdim-13 yang akan di isi oleh masyarakat yang membuat PLB

Gamabar 11

Gambar 12

Gambar 11 dan 12, merupakan surat pengantar dari Imigrasi Saba untuk WNA yang masuk ke Indonesia

Gambar 13

Gambar 14

Gamabr 15

Gambar 16

Gamabar 13,14,15 dan 15 merupakan koordinasi dengan Bapak Camat Krayan dan kegiatan Imigrasi dengan Pos chek point Long Midang

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Alamat : Jln. Kapur No. 74 RT. 41, Telp/Fax. (0552) 2026052
Email: *kesbangpol.kaltara@gmail.com*
TANJUNG SELOR

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor: 074/010/BKP/I/2016

a. Dasar :
1. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 10 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Utara (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2013 Nomor 10).
2. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : S.D.6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survei diwajibkan melapor diri kepada Gubernur atau Pejabat yang ditunjuk;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

b. Menimbang : Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 074/083/Kesbangpol/2016 Tanggal 12 Januari 2016 Perihal Rekomendasi Penelitian.

Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Utara, memberikan rekomendasi kepada :

a. Nama / Obyek : **Noni Natalia**
b. Jabatan/Tempat/Identitas : Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa (APMD) Yogyakarta/ Jl. Bukit Harapan Desa Puak, Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan/ KTP : 6405054812940001/No. HP : 085345205376.
c. Untuk :
1. Melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan proposal berjudul **"Manajemen Pelayanan Imigrasi Di Kecamatan Krayan Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara)".**
2. Lokasi Penelitian : Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara.
3. Lama Penelitian : 12 Januari 2016 s/d 30 Mei 2016
4. Anggota Tim Peneliti 1 Orang.

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Yang Bersangkutan berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah kegiatan;
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud;

Setelah selesai penelitian agar menyampaikan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada Gubernur Kalimantan Utara Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Tanjung Selor, 18 Januari 2016
a.n. Kepala
Sekretaris

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Tito Purnomo, SH
NIP. 19[illegible]1106 199203 1 010

Tembusan:

1. Pj. Gubernur Kalimantan Utara (Sebagai Laporan).
2. Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten/ Kota se-Kaltara
3. Yang Bersangkutan.
4. Arsip.

PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kompleks Rusunawa RT 05 Nunukan Selatan – Kab. Nunukan, Kalimantan Utara (77482)
Telp./Faks. (0556) 22831

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 072.05/04 /BKBP-I

a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian ;

2. Peraturan Bupati Nunukan Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Nunukan ;

b. Memperhatikan : Surat dari Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 074/010/BKP/I/2016 tanggal 18 Januari 2016 Perihal Rekomendasi Penelitian ;

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN NUNUKAN,

memberikan rekomendasi kepada :

a. Nama	:	**NONI NATALIA**
b. Nomor Induk Kependudukan	:	6405054812940001
c. Alamat	:	Jl. Bukit Harapan RT. 001 Desa Long Pijak Kecamatan Krayan
d. Pekerjaan	:	Mahasiswa
e. Nama Lembaga/Penanggung Jawab	:	*Program Studi Ilmu Pemerintahan Jenjang Strata1* (S1) Sekolah Tinggi Pembagunan Masyarakat Desa "APMD"
f. Alamat Lembaga/Penanggung Jawab	:	Yogyakarta

untuk : 1. Melakukan kegiatan penelitian/survey/riset dengan judul **"Manajemen Pelayanan Imigrasi Di Kecamatan Krayan Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di kantor Imigrasi Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara)"**

2. *Lokasi Penelitian* : *Kecamatan Krayan*

3. Masa Penelitian : 132 (seratus tiga puluh dua) hari terhitung 20 Januari s/d 30 Mei 2016

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. **Sebelum melakukan penelitian/survey/riset, wajib melaporkan kedatanganya kepada Instansi terkait dan/atau Camat/Lurah/Kepala Desa lokasi penelitian/survey/riset ;**
2. **Tidak dibernarkan melakukan penelitian/survey/riset yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul penelitian/survey/riset dimaksud ;**

3. **Wajib mentaati semua ketentuan peraturan perundangan yang berlaku, serta senantiasa mengindahkan norma/aturan adat istiadat setempat ;**
4. **Setelah selesai penelitian/survey/riset dilaksanakan, diminta untuk menyampaikan Laporan Hasil Penelitian/Survey/Riset kepada Bupati Nunukan c.q. Ka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Nunukan ;**
5. **Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama masa penelitian/survey/riset ;**
6. **Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini berakhir sedangkan pelaksanaan penelitian/survey/riset belum selesai dilaksanakan, maka Rekomendasi Penelitian ini dapat diperpanjang setelah Pemegang Rekomendasi ini melapor kembali kepada Bupati Nunukan c.q. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Nunukan, disertai alasan/keterangan tertulis bahwa penelitian/survey/riset belum selesai pada waktunya ; dan**
7. **Rekomendasi Penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila Pemegang Rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan yang berlaku.**

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimanamestinya.

Dikeluarkan di Nunukan
pada tanggal 20 Januari 2016

KEPALA

PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JOKO SANTOSA, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19670927 199703 1 003

Tembusan :
1. Yth. Bupati Nunukan
   c.q. Ka Bag. Pemerintahan Setkab Nunukan
2. Yth. KAPOLRES Nunukan Kab. Nunukan
3. Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di Tanjung Selor
4. Yth. Kepala BAPPEDA Kab. Nunukan
5. Yth. Camat Krayan
6. Yang bersangkutan
7. ----- *Arsip* -----

MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DI KECAMATAN KRAYAN DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB)

INTERVIEW GUIDE

APARATUR IMIGRASI

1. **Identitas Informan**

   Nama :

   Umur :

   Jenis kelamin :

   Agama :

   Alamat :

   Pekerjaan :

   Pendidikan :

2. **Pertanyaan Wawancara**

   a. **Perencanaan Kantor Imigrasi dalam pembuatan prosedur manajemen pelayanan Pas Lintas Batas (PLB)**

      1. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pembuatan PLB ?
      2. Bagaimana proses perencanaan imigrasi selama ini dalam pembuatan PLB?

   b. **Pengorganisasian setiap unit di Kantor Imigrasi**

      1. Bagaimana struktur organisasi imigrasi ?

2. Apakah ada kerja sama imigrasi dalam pembuatan PLB dengan pihak atau lembaga lain? Jika ada jelaskan
3. Apakah upayah pembuatan PLB mendapat dukungan dari masyarakat dan pemerintah ? bagaimana bentuk dukungan yang diberikan oleh pemerintah dan masyarakat ?

`

c. Pelaksanaan Kantor Imigrasi dalam mengelolah pembuatan Pas Lintas Batas (PLB)

1. Apakah imigrasi mendapat hambatan dalam pembuatan PLB ?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh imigrasi dalam mengelolah PLB ?
3. Apakah pelaksanaan pembuatan PLB yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan tujuan seperti yang di amanatkan UU no 6 2011 ?
4. Apa tujuan dilaksanakannya pembuatan PLB?
5. Bagaimana tahapan dalam pembuatan PLB ?
6. Apakah masyarakat pernah dilibatkan dalam proses penyelesaian masalah dalam pembuatan PLB ?
7. Berapa jumlah Warga Negara dalam setiap tahunan mengurus PLB ?

d. Pengawasan setiap unit manajemen Imigrasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan Pas Lintas Batas (PLB)

1. Bagaimana pengawasan unit manajemen imigrasi terhadap kegiatan pengelolaan PLB?
2. Apakah ada pengorganisasian pengawasan dari pemerintah dan masyarakat? Jika ada jelaskan

MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DI KECAMATAN KRAYAN DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB)

INTERVIEW GUIDE

APARATUR KECAMATAN

1. **Identitas Informan**

   Nama :

   Umur :

   Jenis kelamin :

   Agama :

   Alamat :

   Pekerjaan :

   Pendidikan :

2. **Pertanyaan Wawancara**

   1. Bagaimana peran pemerintah dalam pembuatan PLB?
   2. bagaimana kerjasama antara pemerintah dan imigrasi dalam pembuatan PLB?
   3. Bagaimana langkah pemerintah dalam menimalisir pemalsuan dokumen sebagai persyaratan dalam pembuatan PLB ?
   4. Bagaimana pengawasan pemerintah terhadap pihak imigrasi selaku pejabat yang berwenang menerbitkan PLB dalam rangka mewujudkan good governance?

MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DI KECAMATAN KRAYAN DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB)

INTERVIEW GUIDE

MASYARAKAT UMUM

1. **Identitas Informan**

   Nama :

   Umur :

   Jenis kelamin :

   Agama :

   Alamat :

   Pekerjaan :

   Pendidikan :

2. **Pertanyaan Wawancara**

   1. Apakah manajemen pelayanan yang diberikan imigrasi dalam pembuatan PLB mendapatkan kemudahan ?
   2. Apakah manajemen pelayanan pembuatan PLB mendapatkan ketepatan waktu?
   3. Apakah dalam pelayanan imigrasi dapat kenyaman dalam pembuatan PLB?
   4. Bagaiman kepastian administrasi dalam pembuatan PLB ?
   5. Apa saja persyaratan dalam pembuatan PLB ?
   6. Apa saja kendala yang di alami dalam pembuatan PLB?

7. Apakah fasilitas yang ada di imigrasi memenuhi dalam pembuatan PLB?
8. Bagaimana pendapat atau penilain terhadap kinerja imigrasi dalam pelayanan pembuatan PLB?
9. Apa saja hambatan persyaratan yang dihadapi oleh masyarakat dalam pembuatan PLB?
10. Langkah apa yang dilakukan oleh masyarakat ketika menghadapi kesulitan dalam pembuatan PLB?

PEMERITAH KABUPATEN NUNUKAN
KECAMATAN KRAYAN
Jln. Angkasa Nomor 125 Long Bawan, Kode Pos 77456
Email: kecamatan_krayan@yahoo.co.id

Nomor : 072.05/41/Kesra - CK
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : **Pengantar Penelitian**

Kepada
Yth. Kepala Imigrasi Kecamatan Krayan
Di
Long Bawan

Sehubungan dengan Surat Permohonan Penelitian dari Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa APMD Yogyakarta, dan Surat dari Badan Kesatuan bangsa dan Politik daerah Istimewa yogyakarta Nomor 074/010/BKP/I/2016 Tanggal 18 Januari 2016, Perihal Rekomendasi Penelitian,maka dengan ini kami memberikan Surat Pengantar Penelitian ini Kepada Kepala Imigrasi Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan Kepada :

1. Nama : **Noni Natalia**
2. Nik : 6405054812940001
3. Jenjang : Strata I (S1)
4. Program Studi : Ilmu Pemerintah
5. Masa Penelitian : 132 (seratus tiga puluh dua) hari terhitung 20 Januari s/d 30 Mei 2016

Mohon Kiranya Bapak/Ibu Saudara Berkenan membantu Mahasiswa yang bersangkutan untuk memperoleh Data yang di perlukan oleh Mahasiswa dimaksud, dan Mematuhi adat Istiadat/Norma – norma yang berlaku diwilayah setempat.

Demikian Surat Pengantar Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Long Bawan, 27 Januari 2016
Plh.Camat Krayan
Kasi PMD

PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN KECAMATAN KRAYAN

Daud Banduru Ruruk
Penata Tk.I,III/d
NIP.19650915 198602 1 006

YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA

- PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA D.III STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU SOSIATRI S1 STATUS TERAKREDITASI A
- PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STATUS TERAKREDITASI A
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN PASCASARJANA S2 TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id , e-mail : info@apmd.ac.id

Nomor : 026/I/U/2016
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Ytli :
Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq. Kepala Badan Kesbanglinmas DIY
Jl. Jendral Sudirman No.5
Yogyakarta 55233

Dengan hormat,
Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan pada tanggal 12 Januari 2016 sampai selesai.Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama	:	NONI NATALIA.
No Mhs	:	12520092.
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	:	Manajemen Pelayanan Imigrasi di Kecamatan Krayan Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara).
Tempat	:	Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara.
Dosen Pembimbing	:	Dra. Hj. Tri Daya Rini, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaannya untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Kemudian atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 Januari 2016
a.n. Ketua
Wakil Ketua I

APMD YOGYAKARTA

Fadjarini Sulistyowati, S.IP, M.Si.
NIY. 170 230 198

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta - 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 12 Januari 2016

Nomor : 074/083/Kesbang/2016
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Kalimantan Utara
Up. Kepala Badan Kesbang dan Linmas
Provinsi Kalimantan Utara
di TANJUNG SELOR

Memperhatikan surat :

Dari	:	Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, APMD Yogyakarta
Nomor	:	026/I/U/2016
Tanggal	:	12 Januari 2016
Perihal	:	Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal:**"MANAJEMEN PELAYANAN IMIGRASI DI KECAMATAN KRAYAN DALAM PEMBUATAN PAS LINTAS BATAS (PLB) (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di kantor Imigrasi Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimanatan Utara)"** kepada:

Nama	:	NONI NATALIA
NIM	:	12520092
No. HP/ Identitas	:	08534520534576/No.KTP.3305025805940001
Prodi/Jurusan	:	Ilmu Pemerintahan
Perguruan Tinggi	:	Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, APMD Yogyakarta
Lokasi Penelitian	:	Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara
Waktu Penelitian	:	12 Januari s.d 30 Mei 2016

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/ penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbanglinmas DIY.
4. Surat Rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY
Ub. Kasubid Kemasyarakatan

Drs. P. Suwantaka, MSi.
NIP.19660724 199302 1 001

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, APMD Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.

YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA

- PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA D.III STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU SOSIATRI S1 STATUS TERAKREDITASI A
- PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STATUS TERAKREDITASI A
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN PASCASARJANA (S2) TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id , e-mail : info@apmd.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 017/I/T/2016

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama	:	NONI NATALIA.
Nomor Mahasiswa	:	12520092.
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan.
Jenjang	:	Sarjana (S-1).
Keperluan	:	Melaksanakan Penelitian.
		a. Tempat : Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara.
		b. Sasaran : Manajemen Pelayanan Imigrasi di Kecamatan Krayan Dalam Pembuatan Pas Lintas Batas (PLB) (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Kantor Imigrasi Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara).
		c. Waktu : 12 Januari 2016 s.d. selesai.

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.

Yogyakarta, 12 Januari 2016
a.n. Ketua
Wakil Ketua I

Fadjarini Sulistyowati, S.IP, M.Si.
NIY. 170 230 198

PERHATIAN :
Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

MENGETAHUI :
Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan wajib penelitian.