

Persepsi Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Oleh

¹ **Endrow Alfin Sentinuwo**

² **Johny Lumolos**

W.A. Areros

Abstract

Public services can not be separated from issues of public interest, which became the origin of the emergence of the term public service. The globalization of information technology for carrying all agencies, the Institute, the Agency, the Department and the Office of Government towards changes on attitudes about how to provide public services effectively and efficiently. Rapid technological advances have led to a huge influence on all areas, namely in the information technology services to a government agency.

This research is located at the Immigration Office Class 1 Manado is one of his duties is a service passport, service passport to analyze the terms of Law No. 25 of 2009 on public services. This study used qualitative research methods. From the results of research on public perception inside the passport is quite good but there are still things considered less.

Keywords: Perception, Society, Passport, Public Services

PENDAHULUAN

Dengan meningkatnya arus globalisasi, mendorong meningkatnya pula arus lalu lintas orang maupun barang antar negara, membuat batasan antar negara menjadi semakin tipis demi kepentingan manusia baik untuk kepentingan ekonomi, sosial budaya, pariwisata, keamanan dan lain sebagainya. Fenomena ini telah menjadi perhatian disetiap negara-negara didunia untuk mengatur lalu lintas masuk keluarnya orang dalam daerah kedaulatannya maupun yang berkunjung atau menetap sementara.

Direktorat Jenderal Imigras yang berada langsung dibawah Kementerian Hukum dan HAM RI sebagai organisasi publik yang mengemban tugas kepada

¹ Mahasiswa PSP Pascasarjana Unsrat

² Mahasiswa PSP Pascasarjana Unsrat

masyarakat (*Public Service*) khususnya dalam mengatur lalu lintas orang yang masuk dan keluar baik untuk kunjungan maupun menetap sementara, harus lebih mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik serta memberikan kepuasan pada publik. Dengan demikian, moto yang dipegang oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Melayani Dengan Tulus, dapat dirasakan oleh masyarakat dan tidak menjadi bumerang jika ketulusan dalam melayani tersebut tidak bisa dirasakan oleh masyarakat.

Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memikul tugas dan tanggung jawab yang tinggi dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang imigrasi namun sayangnya kinerja pelayanan tersebut belum diapresiasi dengan baik terutama dalam penyediaan layanan paspor, yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan meningkatnya arus masuk keluarnya manusia dari dan ke suatu wilayah, membuat secara langsung maupun tidak langsung permintaan terhadap dokumen-dokumen pendukung aktifitas tersebutpun turut meningkat baik dari segi jumlah maupun kualitas pelayanannya. Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik dalam pengurusan paspor sebenarnya sudah dilakukan melalui peremajaan peralatan penunjang berupa penggunaan alat elektronik yang modern dan mudah digunakan dan mencari informasi ataupun mengurus pembuatan paspor dikantor imigrasi. Selain itu, informasi teknologi digunakan juga untuk mempermudah masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dokumen melalui layanan internet *on-line*. Disamping itu, informasi pun dipajang secara manual ditempat-tempat strategis dalam kantor dalam rangka mempermudah masyarakat mendapatkan informasi selain tentunya bisa bertanya langsung kepada petugas-petugas imigrasi yang telah disiapkan. Tetapi berdasarkan pengamatan penulis, pelayanan paspor belum bisa dimaksimalkan secara penuh dimana hal tersebut tergambar dari adanya masyarakat yang tidak mengetahui secara utuh prosedur pengurusan paspor dari proses pemasukan berkas sampai paspor diterima pemohon, sehingga masih ada pemohon yang menggunakan jasa pihak ketiga. Selain itu ketergantungan terhadap peralatan elektronik yang terkomputerisasi

memiliki sisi negatif dimana pada saat terjadi gangguan, membuat pelayanan bisa tertunda. Hal ini masih ditambah lagi dengan keterbatasan jumlah Kantor Imigrasi di daerah Sulawesi Utara sehingga cakupan wilayah yang dilayani terlalu luas, sehingga pembuat paspor hanya terkonsentrasi di 4 (empat) kantor imigrasi sedangkan di daerah Sulawesi Utara terdiri dari 4 (empat) kota dan 11 (sebelas) Daerah Kabupaten.

Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis merasa tertarik untuk meneliti “Persepsi Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009” dengan harapan kiranya permasalahan yang ada dapat dipecahkan dan penulis bisa memberikan sumbangsi pemikiran berupa solusi yang dapat diterapkan untuk memajukan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakatnya dalam hal ini pelayanan paspor.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Persepsi Masyarakat

1. Pengertian Persepsi Masyarakat

Harriman (1995), kata persepsi berasal dari kata “perception” yang berarti kesadaran, pengaturan data pancaindra ke dalam pola-pola pengalaman. Menurut Bimo Walgito (2004), persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut sensoris. Namun proses ini tidak begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Sedangkan menurut Desiderato yang dijelaskan oleh Jalaluddin Rakhmat (2004), persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi dan memori.

Menurut Rangkuti (2002), Persepsi merupakan suatu proses dimana individu memilih, mengorganisasikan serta mengartikan stimulus yang diterima melalui inderanya menjadi suatu makna. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor personal dan faktor struktural. Faktor personal antara lain adalah proses belajar, motif dan kebutuhan, sedangkan faktor struktural meliputi lingkungan dan nilai sosial dalam masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap suatu obyek merupakan landasan pokok bagi timbulnya perilaku dari masing-masing individu dalam setiap kegiatan. Makna positif dan negatif sebagai hasil persepsi masyarakat terhadap suatu obyek sangat tergantung dari bentuk dan proses interaksinya. Masing-masing individu mempunyai persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu obyek. Kemudian masing-masing individu akan melakukan proses pertukaran persepsi di antara masing-masing individu. Proses pertukaran persepsi tersebut dapat berlangsung antara individu yang tergabung dalam komunitas tertentu.

Dari berbagai pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa persepsi masyarakat timbul karena adanya persepsi dari masing-masing individu dimana persepsi dari masing-masing individu tersebut terhadap suatu obyek dikumpulkan menjadi satu sehingga timbullah suatu persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat merupakan proses mengamati obyek melalui indera kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan melalui bentuk-bentuk rangsangan suatu obyek atau peristiwa berdasarkan latar belakang masing-masing individu sehingga muncul tanggapan atau reaksi yang diwujudkan dalam bentuk kemampuan yang membedakan, mengelompokkan, menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan serta terwujudnya komunikasi antara manusia dan obyek.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat

Makna persepsi seseorang adalah proses yang berhubungan penginderaan seperti melihat, membau, mendengar, merasakan, menanggapi, menyentuh, menerima dan lain-lain. Pernyataan ini menyiratkan bahwa persepsi itu dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, yaitu faktor dari dalam (interen individu) dan faktor luar (eksteren individu).

Menurut Bimo Walgito (1989) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu :

1. Faktor Individu, meliputi : (1) Perhatian, baik perhatian spontan maupun perhatian tidak spontan; dinamis atau statis; (2) Sifat struktural individu; simpati atau antipasti; (3) Sifat temporer individu; emosional atau stabil; (4) Aktivitas yang sedang berjalan pada individu.
2. Faktor stimulus (rangsangan). Stimulus akan dapat disadari oleh individu, bila stimulus itu cukup kuat. Bagaimanapun besarnya perhatian dari individu, tetapi bila stimulus tidak cukup kuat, maka stimulus itu tidak akan dipersepsi oleh individu yang bersangkutan, dan ini bergantung pada : (1) intensitas (kekuatan) stimulus; (2) ukuran stimulus; (3) perubahan stimulus; (4) ulangan dari stimulus; (5) pertentangan atau kontras dari stimulus.

3. Proses Terjadinya Persepsi Masyarakat

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa persepsi itu merupakan proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah proses diterimanya stimulus melalui alat indera atau reseptor. Stimulus kemudian diteruskan ke otak dan proses selanjutnya adalah proses persepsi. Menurut Bimo Walgito (2004), proses terjadinya persepsi adalah sebagai berikut :

“Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kelaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran yang disebut sebagai proses psikologis. Proses terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, diraba, didengar, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera.”

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.
5. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pemerintah dalam menjalankan Pelayanan Publik memiliki kewajiban sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Merpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyelenggara layanan harus memedomani asas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Asas Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdiri dari:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;

- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompokrentan;
- k. ketepatan waktu; dan

C. Komponen Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik:

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud, dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut

Adapun komponen standar pelayanan yang dijadikan poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Komponen standar pelayanan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

- b) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d) Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e) Biaya/tarif, yaitu biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f) Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h) Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i) Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana,
- j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k) Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n) Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode deskriptif kualitatif. Fokus Penelitian ini adalah Persepsi pengguna layanan yang ada di wilayah pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Manado berkaitan dengan pelayanan paspor yang ada selama ini dan Standar pelayanan paspor di wilayah pelayanan kerja Kantor Imigrasi Kelas I Manado menurut UU No.25 Tahun 2009.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu: Informan (Secara keseluruhan, informan yang diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan pemohon paspor), Situasi sosial (eksternal) dan Dokumen

Sumber data lain berupa dokumen, yang meliputi berbagai catatan tertulis, publikasi, surat menyurat, arsip dan brosur mengenai pembuatan paspor.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pemohon datang sendiri di Kantor Imigrasi Kelas I Manado datang di bagian informasi untuk berkonsultasi tentang persyaratan administrasi dan kejelasan alur pelayanan agar tidak terkendala dalam melakukan permohonan sekaligus mengambil nomor antrian dengan mengisi formulir data pemohon yang akan dimasukan selanjutnya. Adapun kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi sebagai syarat pengajuan adalah dokumen asli dan fotokopi, yaitu:

1. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah keluar negeri;
2. kartu keluarga;
3. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
4. surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

5. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
6. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa.

Selanjutnya pemohon melakukan antrian sesuai nomor antrian sambil menunggu panggilan pelayanan melalui layar yang tertera sesuai dengan prinsip FIFO (*first in first out*), yang pertama datang yang akan dilayani terlebih dahulu, dalam proses ini terdapat beberapa keluhan pemohon terutama dalam hal fasilitas dan kenyamanan bagi para pengantri. Tiba saat nomor antrian pemohon dipanggil, maka pemohon akan berhadapan dengan petugas untuk diperiksa dokumen dan keasliannya, setelah diverifikasi keaslian dokumen maka dokumen yang asli dikembalikan kepada pemohon sedangkan fotokopi dokumen ditahan pihak imigrasi sebagai bukti dokumen dan masuk kepada tahapan wawancara sehubungan dengan tujuan pembuatan paspor. Tahapan selanjutnya bagi pemohon adalah melakukan sesi photo yang dijadikan bagian data diri yang tertera dipaspor dan petugas akan memberikan formulir pembayaran lewat bank untuk dibayar. Sesudah itu pemohon dapat melakukan pembayaran lewat bank-bank pemerintah dimana saja. Sayangnya Bank/ATM belum tersedia diarea Kantor Imigrasi Kelas I Manado, sehingga menjadi kesulitan tersendiri bagi pemohon yang ingin melakukan pembayaran, begitu juga dengan layanan lainnya seperti kantin dan tempat fotokopi yang tidak berada di gedung yang sama. Tahapan terakhir yaitu pengambilan paspor dengan jangka waktu 3 (tiga) hari sesudah biaya dibayarkan, untuk itu dalam pengambilan paspor harus menunjukkan bukti pembayaran yang ditunjukkan kepada petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Manado agar pemohon dapat mengambil paspor.

B. Rangkuman Hasil Wawancara

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara dan mengkaji dokumen penelitian yaitu mengenai persepsi masyarakat terhadap standar pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado menurut UU No. 25 Tahun 2009, dalam hal ini dengan mengambil kesimpulan dari hasil wawancara yang sudah dilakukan. Penelitian ini akan mengkaji persepsi masyarakat terhadap 7 (tujuh) komponen standar pelayanan menurut UU No. 25 Tahun 2009, yaitu

pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado mulai dari persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana dan jumlah pelaksana yang diberikan kepada pemohon paspor.

Dalam penelitian yang dilakukan, banyak pemohon paspor yang mempersepsikan positif terhadap pelayanan paspor yang diberikan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Manado. Namun beberapa diantaranya mempunyai pandangan yang berbeda terhadap pelayanan tersebut. Hal tersebut dapat kita lihat dari persepsi masyarakat yang akan dijabarkan sebagai berikut.

1) Persyaratan

Persyaratan dalam hal ini adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan paspor meliputi kelengkapan dokumen untuk pengajuan paspor. Dari hasil wawancara, persepsi masyarakat menunjukkan mereka telah mengetahui secara jelas mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan paspor. Pemohon sudah membawa berkas yang akan dilengkapi sebelum datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Manado.

Pemenuhan persyaratan dokumen yang ditetapkan tidak banyak dan mudah disediakan oleh pemohon sehingga memudahkan pemohon untuk menyediakan syarat dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan paspor. Sebagian besar pemohon mencari tahu sendiri persyaratan dengan bertanya kepada kenalan dan beberapa dari media internet. Hal ini menandakan kurangnya sosialisasi kepada publik dari Kantor Imigrasi Kelas I Manado mengenai informasi mengenai persyaratan pengajuan paspor. Oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi kepada publik mengenai informasi persyaratan pengajuan paspor dan persyaratan perpanjangan paspor di media massa atau media lainnya dan menetapkan dokumen pengganti apabila salah satu dokumen tidak dapat dilengkapi. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan efektifitas pembuatan paspor, karena sangat berguna bagi orang tua yang kurang tanggap dengan internet.

Selain sosialisasi ke media massa atau layanan publik lainnya, Kantor Imigrasi juga perlu menyediakan brosur-brosur mengenai persyaratan pengajuan paspor. Selama ini Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah menginformasikan

persyaratan yang harus dipenuhi melalui website, *ex-banner* dan *customer service* yang ada di bagian pelayanan.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Manado mulai dari pemasukan berkas sampai dengan wawancara akan selesai dalam 1 (satu) hari. Persepsi masyarakat mengenai informasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur pengajuan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado dianggap perlu melakukan sosialisasi lebih luas kepada publik melalui media massa, brosur, iklan atau di tempat umum agar pemohon mengetahui secara jelas mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pembuatan paspor. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pemohon mengetahui informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pengajuan paspor berasal dari kenalan dan media internet. Pada ruang layanan Kantor Imigrasi Kelas I Manado sendiri pun sudah menyediakan informasi tersebut dengan memasang *ex banner*.

Prosedur pengajuan paspor yang panjang selalu menjadi keluhan dari pemohon. Pemohon mengharapkan mempersingkat prosedur yang ada dalam pengajuan paspor karena prosedur yang panjang menyebabkan panjangnya antrian.

3) Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado ditetapkan kurang lebih 3 (tiga) hari sejak pemohon melakukan wawancara. Persepsi masyarakat mengenai jangka waktu penyelesaian tersebut adalah paspor dapat selesai dalam sehari. Informasi mengenai jangka waktu penyelesaian paspor tidak tersosialisasi dengan baik sehingga masyarakat salah persepsi mengenai waktu penyelesaian paspor.

Sebagian besar masyarakat mengharapkan paspor akan selesai di hari yang sama saat pengajuan sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik lagi ke kantor imigrasi ketika paspor terbit. Ini bisa disebabkan oleh jarak tempat tinggal pemohon yang jauh dengan kantor imigrasi, kesibukan masyarakat yang tidak punya waktu untuk kembali mengambil paspor yang terbit dan pekerja kantoran yang susah mendapatkan izin keluar kantor.

Kantor Imigrasi Kelas I Manado perlu memperluas sosialisasi mengenai waktu penyelesaian paspor sehingga masyarakat sudah mengetahui terlebih dahulu sebelum melakukan pengajuan. Sosialisasi ini bisa melalui media sosial, iklan, papan informasi di tempat publik dan brosur-brosur. Kantor Imigrasi perlu mempertimbangkan saran dan keluhan masyarakat mengenai penyelesaian paspor agar bisa selesai dalam 1 (satu) hari sehingga memudahkan pemohon dalam pengajuan paspor.

4) Biaya dan Tarif

Biaya pengurusan paspor sudah ditetapkan yaitu sebesar Rp. 255.000,-. Dari hasil wawancara menunjukkan persepsi yang positif yaitu pemohon paspor puas dengan biaya paspor karena sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Tidak terdapat biaya lainnya yang diminta oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Manado selain biaya paspor yang sudah ditetapkan. Pembayarannya pun dilakukan langsung oleh pemohon melalui bank dengan bukti struk pembayaran. Namun sebagian persepsi menunjukkan bahwa mereka kurang mengetahui mengenai besaran biaya pengurusan paspor sehingga perlu disosialisasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Manado sehingga pemohon dapat menyediakan biaya terlebih dahulu.

Informasi mengenai besaran biaya telah diinformasikan oleh Kantor Imigrasi Manado melalui papan informasi dalam ruangan pelayanan. Sosialisasi mengenai informasi besaran biaya tentunya harus lebih luas lagi agar dapat memenuhi harapan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado.

5) Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas adalah salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap standar pelayanan. Sarana, prasana dan/atau fasilitas yang baik dapat menunjang kenyamanan publik sehingga meningkatkan persepsi dan citra yang baik pada suatu instansi. Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat seperti ruangan ber-AC, TV, Toilet, dan tempat duduk untuk pemohon paspor.

Namun sebagian besar persepsi masyarakat menganggap sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang diberikan masih kurang memuaskan. Hal ini terlihat dari begitu banyak saran dari sejumlah pemohon paspor untuk lebih meningkatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado. Sedikit dari persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa sarana, prasarana dan/atau fasilitas sudah cukup baik.

Sejumlah masyarakat menyarankan untuk mengadakan tempat fotokopi dan loket pembayaran di lingkungan kantor agar tidak mencari-cari lagi tempat fotokopi dan bank di luar kantor imigrasi karena menyusahkan pemohon apalagi yang tidak mempunyai kendaraan pribadi. Ada juga yang menyarankan untuk menyediakan free wi-fi hotspot, majalah, surat kabar dan bacaan lainnya di ruang layanan agar pemohon tidak jenuh dalam menunggu antrian pengajuan paspor.

Bagi sejumlah pemohon yang bertempat tinggal jauh dengan Kantor Imigrasi Kelas I Manado seperti di Tomohon, Amurang, Maumbi, Ratatotok dan Ratahan mengharapkan agar Kantor Imigrasi menyediakan loket-loket kecil tambahan untuk pengajuan paspor di daerah-daerah tersebut agar dapat mempersingkat jarak dan waktu yang diperlukan pemohon paspor. Ada juga yang menyarankan untuk membuka loket tambahan di tempat-tempat publik seperti di mall dengan fokus jam kerja sore sampai dengan malam hari untuk memudahkan pemohon yang sibuk pada siang hari. Sejumlah pemohon juga mengharapkan Kantor Imigrasi Kelas I Manado menambahkan sarana bus layanan paspor keliling seperti layanan pembuatan SIM.

Adapun yang menyarankan untuk mengganti tempat duduk antrian dengan tempat duduk yang lebih nyaman seperti tempat duduk yang ada busa nya agar pemohon lebih nyaman menunggu antrian. komputer informasi juga diharapkan bisa diadakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Manado sehingga pemohon dapat mengakses sendiri informasi yang dibutuhkan. Beberapa dari pemohon ingin difasilitasi dengan mesin ATM, colokan listrik, mesin minuman, air mineral dan permen. Website kantor imigrasi pun harus di *upgrade* agar website tersebut bisa menjadi wadah informasi dan interaksi antara kantor imigrasi dengan pemohon.

Hamper seluruh pemohon mengharapkan layanan paspor *online*. Paspor online sendiri baru ada di sejumlah kota besar seperti Jakarta. Diharapkan kedepannya Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah difasilitasi dengan layanan paspor online sehingga pemohon dapat mengajukan paspor dari mana saja dan kapan saja.

6) Kemampuan/Kompetensi Petugas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, persepsi masyarakat terhadap kemampuan/kompetensi yang dimiliki oleh petugas sudah cukup baik. Petugas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah sesuai dengan SOP sebagai standar pelayanan yang digunakan dalam pembuatan paspor. Namun, walaupun begitu terdapat persepsi yang berbeda dari masyarakat terhadap kemampuan/kompetensi petugas seperti lambannya petugas, petugas yang kurang ramah, kurangnya interaksi dan proaktif dari petugas untuk membantu pemohon paspor.

Pemohon juga berharap agar petugas-petugas dari Kantor Imigrasi Kelas I Manado dapat mencontoh pegawai *marketing* Bank yaitu petugas-petugas pelayanan paspor yang aktif mengunjungi instansi-instansi untuk menawarkan pembuatan paspor. Hal ini tentu saja akan sangat memudahkan pemohon dalam pengajuan paspor.

Dalam hal mengenai kemampuan/kompetensi petugas, Kantor Imigrasi Kelas I Manado secara bergilir menunjuk petugas untuk mengikuti pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan petugas agar dapat menunjang pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan, kompetensi petugas akan semakin membaik karena kekurangan-kekurangan yang ada dapat diminimalisir dan kemampuan petugas dapat dioptimalkan

.Jumlah Petugas

Jumlah petugas pelaksana layanan merupakan faktor penting dalam konsep standar pelayanan publik. Hal ini disebabkan kurangnya petugas mengakibatkan lamanya proses pelaksanaan layanan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, persepsi masyarakat menunjukkan masih kurangnya petugas pelayanan paspor. Sebagian besar masyarakat menyarankan

Kantor Imigrasi Kelas I Manado perlu menambah petugas layanan, mengingat jumlah pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado cukup banyak. Hal ini mengganggu kenyamanan pemohon paspor karena kurangnya petugas menyebabkan antrian yang lama dan panjang.

Kantor Imigrasi Kelas I Manado sendiri belum merekrut petugas baru untuk ditempatkan pada pelayanan dikarenakan moratorium presiden mengenai perekrutan pegawai negeri sipil. Kantor Imigrasi Kelas I Manado sendiri telah menambah pegawai honor untuk mengantisipasi keluhan dari pemohon paspor.

C. Pembahasan

Dari hasil penelitian, persepsi masyarakat terhadap standar pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado sudah baik namun masih kurangnya sosialisasi informasi mengenai pengurusan paspor. Berikut pembahasan persepsi masyarakat terhadap komponen standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mulai dari persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya dan tarif; sarana, prasarana dan fasilitas; kompetensi petugas dan jumlah petugas pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado sebagai berikut :

- 1) Persyaratan pengajuan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado masih perlu disosialisasikan lebih luas lagi karena sebagian besar pemohon paspor mengetahui persyaratan yang dibutuhkan dari kenalan dan media internet. Dalam hal pemenuhan persyaratan, masyarakat tidak mengalami kendala.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur pengajuan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado perlu disosialisasikan lebih luas kepada publik karena sama halnya dengan persyaratan pengajuan paspor, sebagian besar pemohon paspor mengetahui informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur dari kenalan dan media internet. Sejumlah besar persepsi masyarakat berpendapat bahwa prosedur pengajuan paspor terlalu panjang, sehingga harapannya dapat lebih dipersingkat.
- 3) Jangka Waktu Penyelesaian disalah persepsikan oleh sebagian besar masyarakat. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi mengenai informasi jangka waktu penyelesaian paspor. Sebagian besar masyarakat menganggap

bahwa paspor akan selesai pada hari yang sama saat pengajuan, sedangkan sesuai dengan aturan bahwa paspor paling lambat diterima 3 (tiga) hari setelah wawancara. Namun masyarakat berharap kedepannya paspor akan selesai sehari yaitu pada hari yang sama saat pengajuan.

- 4) Biaya dan Tarif pembuatan paspor sebesar Rp. 255.000,-. Sebagian masyarakat kurang mengetahui mengenai besaran biaya yang dibutuhkan dalam pembuatan paspor. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi mengenai informasi biaya pembuatan paspor kepada publik agar sebelum pemohon dapat menyediakan dana pembuatan paspor.
- 5) Sarana, prasarana dan fasilitas dinilai dari persepsi masyarakat menganggap bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Manado masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari banyaknya saran untuk menunjang sarana, prasarana dan fasilitas yang ada. Saran tersebut mulai dari penyediaan tempat fotokopi dan loket pembayaran di lingkungan kantor. Penambahan loket-loket pengajuan paspor untuk area diluar kota Manado seperti di Tomohon, Amurang, Maumbi dan sebagainya. Disarankan juga untuk menambah loket di tempat umum seperti di mall yang jam kerjanya dari sore sampai malam. Selain itu saran untuk didalam ruangan layanan sendiri pun seperti tempat duduk yang nyaman, free wi-fi hotspot, colokan listrik, mesin minuman, air mineral dan permen dianggap perlu diadakan. Peningkatan website kantor imigrasi sebagai pusat informasi pun perlu diperhatikan. Harapan terbesar masyarakat agar adanya layanan paspor online seperti di kota besar lainnya sudah bisa dilaksanakan di Kota Manado.
- 6) Kompetensi/Keterampilan Petugas dianggap sudah baik. Namun ada beberapa persepsi masyarakat berpendapat bahwa terdapat petugas yang kurang ramah dan kurang proaktif untuk membantu pemohon paspor. Saran dari masyarakat agar ada inovasi dari Kantor Imigrasi Kelas I Manado untuk menugaskan petugas untuk datang secara aktif ke instansi-instansi yang ada untuk menawarkan layanan pembuatan paspor.
- 7) Jumlah Petugas dianggap perlu ditambahkan. Sebagian besar persepsi masyarakat berpendapat kurangnya petugas layanan pada Kantor Imigrasi

Kelas I Manado. Penambahan petugas layanan di anggap perlu dilakukan untuk meminimalisasi panjangnya antrian pengajuan paspor.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Persepsi masyarakat yang mengajukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado cukup baik jika ditinjau dari beberapa aspek yang diteliti yaitu : (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) jangka waktu penyelesaian, (4) biaya dan tarif, (5) sarana prasarana, (6) Kompetensi, (7) Jumlah Petugas. Walaupun demikian masih ada hal yang dinilai kurang terutama menyangkut sosialisasi informasi pengurusan paspor kepada publik dimana pemohon memperoleh informasi dari kenalan dan media internet. Kurangnya pengetahuan masyarakat disebabkan karena Kantor Imigrasi Kelas I Manado kurang proaktif dalam membagikan informasi melalui media publik seperti koran, spanduk ditempat strategis, brosur, dll. Ini dikarenakan adanya persepsi masyarakat bahwa paspor akan diterbitkan pada hari yang sama dengan waktu pengajuan karena dalam membuat paspor sesuai aturan yang ada membutuhkan waktu 3 (tiga) hari kerja sehingga ekspektasi masyarakat tidak terpenuhi. Ini diperparah dengan adanya kebiasaan membuat paspor disaat-saat akhir sebelum keberangkatan sementara dalam proses pengurusan paspor membutuhkan waktu beberapa hari dan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih dan diutamakan dibandingkan pemohon yang lain tanpa peduli harus mengeluarkan dana yang lebih.

Sistem, mekanisme dan prosedur dasarnya sudah berjalan dengan baik tapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kelemahan. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya sumber daya manusia, dimana satu petugas masih melaksanakan lebih dari satu tugas pokok sehingga mengurangi *performance* pegawai yang tidak bisa maksimal karena konsentrasi tugas yang terpecah. Situasi ini diperparah dengan terbatasnya penerimaan pegawai pasca dikeluarkannya Peraturan Bersama Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Menteri Dalam Negeri Dan Menteri Keuangan Nomor: 02/SPB/M.PAN-RB/8/2011, Nomor : 800-632 TAHUN 2011 dan Nomor :

141/PMK.01/2011 yang membatasi penerimaan dalam beberapa tahun terakhir ditambah lagi dengan penerimaan yang menggunakan sistim CAT CPNS diakhir tahapan seleksi membuat pegawai yang diterima semakin sedikit karena kesulitan untuk memenuhi kuota yang telah ditargetkan sebelumnya untuk diterima. Selain itu pula sarana prasarana untuk petugas layanan paspor seperti komputer dan printer yang masih terbatas dan hal eksternal lainnya seperti gangguan listrik dari PLN dan gangguan internet membuat pelayanan paspor tidak dapat berjalan dengan baik.

Saran

Untuk lebih meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan paspor maka diperlukan cara-cara yang lebih kreatif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang proses permohonan pembuatan paspor dengan melakukan sosialisasi dilokasi-lokasi ramai dan tempat-tempat pelayanan publik lainnya agar mempermudah masyarakat, yang cenderung pasif saat belum membutuhkan paspor, bisa memperoleh informasi saat melakukan kegiatan yang lain sebelum seperti saat antri mengurus KTP dicatatan sipil, di kelurahan, ditempat pembuatan SIM, didepan pusat perbelanjaan, didepan loket bus, ataupun dipintu angkot dan lain sebagainya. Untuk itu diperlukan juga kerjasama yang aktif dari Kantor Imigrasi Kelas I Manado dengan instansi terkait lainnya, untuk mempermudah proses sosialisasi.

Sarana, prasarana dan fasilitas di ruang layanan Kantor Imigrasi Kelas I Manado perlu ditambahkan seperti free wi-fi hotspot, colokan listrik, mesin minuman, tempat fotokopi dan loket pembayaran untuk memenuhi kebutuhan pemohon. Kedepannya diharapkan ada kantor imigrasi disetiap kota/kabupaten dan bus layanan paspor keliling ditempat umum serta layanan paspor online diharapkan agar segera terlaksana di Kota Manado.

Peningkatan jumlah pegawai khususnya dibidang pelayanan paspor perlu diperhatikan untuk meminimalisasi jumlah antrian yang ada dan diharapkan petugas pelayanan meningkatkan keramahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu, Edisi ke-2 Rajawali Pers, Jakarta
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) 2013, *Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulan Bencana Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Desa/Kelurahan Tangguh Bencana*
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) 2016, *Data Informasi Bencana Indonesia*
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka Jakarta
- Dwiningrum, 2011, *Desentralisasi dan Parisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*, Pustaka Pelajar, Jakarta

