

KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II CILACAP

Oleh

Samsu Rizal¹, Ali Rokhman², Toto Sugito²

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jenderal Soedirman

ABSTRAK

Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap adalah kantor pelayanan yang telah menerapkan konsep *e-government* untuk mewujudkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya penerapan konsep tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap? Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mengkaji kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap. Metode yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang khusus dan bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang sedang diteliti. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh penulis dari pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan disertai dengan data-data dokumentasi yang penulis dapatkan dari Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap, kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Cilacap belum cukup baik karena belum optimal dalam memenuhi semua kebutuhan pemohon paspor.

I. PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan sebuah fenomena yang diikuti dengan pergerakan manusia dari satu negara ke negara yang lain. Imigrasi memiliki fungsi dan peran yang penting dalam memfasilitasi pergerakan manusia tersebut. Salah satu peran tersebut adalah pelayanan pembuatan paspor. Paspor menjadi hal penting karena tanpa adanya paspor maka manusia tidak bisa masuk dari satu negara kenegara yang lain. Sebagai penyelenggara pelayanan tentunya masyarakat menuntut adanya pelayanan yang berkualitas dari imigrasi. Selama ini pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sering diidentikan dengan pelayanan yang birokratif, tidak efisien, dan tidak transparan. Untuk mengatasi kondisi pelayanan yang buruk tersebut pada masa sekarang ini pemerintah telah merubah semua bentuk pelayanan yang ada dengan bergabai konsep mulai dari *good governance*, pelayanan prima, *New Publik Service* dan lain sebagainya. Untuk mencapai pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat pada era sekarang ini yang dikedepankan adalah pelayanan yang menggunakan teknologi informasi atau *e-government*.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-government* berdasarkan dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *Electronic Government*. Berdasarkan Inpres tersebut diharapkan dapat dijadikan motivasi bagi instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi

¹ Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Administrasi UNSOED

² Dosen Prodi Magister Ilmu Administrasi UNSOED

pemerintahan yang meliputi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan fenomena ini diharapkan para aparaturnya dapat memperbaiki pelayanan publiknya dengan mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjenim), melalui Kantor Imigrasi (Kanim) dalam usaha memenuhi kebutuhan pelayanan dibidang keimigrasian telah beberapa kali melakukan perubahan sistem pelayanan yang berbasis *e-government* diantaranya adalah digunakannya sistem aplikasi *e-office* yang dioperasikan secara *on-line* dalam melayani perijinan Warga Negara Asing (WNA) yang mulai diberlakukan sejak 02 Juni 2008. Pelayanan penerbitan Paspor RI dengan aplikasi Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik (SPTBB) yang dioperasikan pada Februari 2006, yang kemudian digantikan dengan Sistem Penerbitan Paspor Republik Indonesia (SPPRI) yang mulai dioperasikan sejak tanggal 28 Juli 2008 dengan sistem pelayanan dan jaringan *on-line* di seluruh Indonesia.

Perbaikan dan pemutakhiran sistem pelayanan keimigrasian yang berbasis Teknologi Informasi (TI) yang dilakukan oleh Ditjenim dan seluruh jajarannya merupakan salah satu langkah kongkrit pemerintah dalam mewujudkan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan prinsip *good governance* dan *clean government*. Bentuk pelayanan seperti ini dapat dijadikan suatu indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi. Peningkatan kualitas pelayanan diberbagai sektor publik bukan semata-mata untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus meningkat, tetapi juga bertujuan untuk menghapus semua penilaian negatif yang terus berkembang di masyarakat tentang pelayanan pemerintah yang buruk.

Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap sebagai kantor penyelenggara pelayanan negara pada setiap harinya melayani pembuatan paspor rata-rata mencapai 100 orang, yang mana prosentasenya selalu menunjukkan permohonan paspor baru lebih tinggi daripada permohonan pergantian pada setiap bulannya. Dengan jumlah tersebut (100 paspor) perhari, dapat dikatakan bahwa Kanim Kelas II Cilacap memiliki tingkat pelayanan yang sangat tinggi. Tingginya tingkat kebutuhan akan kepemilikan paspor oleh masyarakat yang dibarengi dengan adanya pelembagaan dan pemberdayaan yang terus menguat dalam kehidupan masyarakat, telah mendorong keberanian masyarakat untuk selalu bersikap kritis terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Bahkan banyak kritik, masukan, saran, dan pengaduan dari masyarakat mulai diungkapkan dan disampaikan secara terbuka melalui media massa, televisi dan internet apabila pelayanan benar-benar buruk dan sangat tidak memuaskan. Dengan demikian upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan harus terus ditingkatkan secara berkualitas guna memenuhi harapan dan keinginan masyarakat.

Munculnya pandangan negatif dan perasaan tidak puas masyarakat terhadap pelayanan paspor oleh Kantor Imigrasi, banyak terjadi karena kualitas pelayanannya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh banyaknya permasalahan dalam bidang prasarana, Sumber Daya Manusia (SDM), dan sarana pendukung pelayanan yang belum bisa teratasi. Keterbatasan sarana dan prasarana serta banyaknya penyimpangan yang dilakukan oleh petugas terhadap *Standar operasional Prosedure (SOP)*, norma dan peraturan yang berlaku membuat pelayanan semakin jauh dari harapan dan *gap* yang terjadi semakin melebar. Yaitu kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Kanim) menjadi semakin besar. Sesuai dengan *SOP* yang dibuat dan ditetapkan oleh Ditjenim, penyelesaian penerbitan paspor oleh Kanim adalah empat hari kerja setelah pengambilan foto dan sidik jari. Namun pada implementasinya tidaklah demikian, karena masih ada paspor yang penerbitannya melewati batas waktu yang ditentukan dan tidak sesuai aturan. Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap adalah kantor pelayanan yang telah menerapkan konsep *e-goverment* untuk mewujudkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya penerapan konsep tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor. Pelayanan berkualitas hanya dapat terwujud apabila memiliki SDM yang handal dan didukung dengan sarana pelayanan yang lengkap dan memadai. Kesalahan menempatkan petugas dapat menimbulkan hambatan dan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap? Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mengkaji kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap.

II. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang khusus dan bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang sedang diteliti. Jenis data yang digunakan adalah jenis data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

III. HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap pada aspek lima dimensi kualitas pelayanan paspor. Data-data hasil penelitian tersebut diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara mendalam terhadap pegawai imigrasi sebagai penyelenggara pelayanan, pemohon paspor baru, pemohon penggantian paspor, dan *stakeholders* yaitu

pegawai Biro Jasa Keimigrasian dan pegawai PJTKI yang membidangi pengurusan dokumen perjalanan atau paspor yang didukung oleh data hasil pengamatan dan dokumentasi. Jumlah informan yang menjadi narasumber wawancara ada 26 (dua puluh enam) orang dan diwawancara semuanya. Fokus penelitian adalah kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap, dengan aspek kajian yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kondisi 5 (lima) aspek kajian yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap secara empirik kemudian dikaji dengan konsep *good governance*, *e-goverment*, *Total Quality Service*, paradigma Administrasi *New Publik Service*, pelayanan publik, dan kualitas pelayanan kemudian di tarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles* sarana dan prasaran yang digunakan untuk memberikan pelayanan sudah tersedia dengan baik yaitu dengan adanya sistem SPPRI. sistem ini telah memangkas beberapa meja yang harus dilalui sebelumnya. Dengan adanya pemangkasan beberapa meja tersebut maka pemohon telah dilayani dengan sistem pelayanan satu pintu. Sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien karena adanya penyerdehanaan sistem dan prosedur pelayanan berbasis pada teknologi informasi. Sedangkan untuk sarana dan prasarana yang memberikan kenyamanan kepada pemohon belum tersedia dengan baik. Ruang tunggu kurang luas, AC hanya ada 1 (satu) sehingga ruangan masih terasa panas, tidak ada televisi koran atau majalah, dan toilet yang disediakan bagi pemohon hanya ada 1 (satu). Selain itu sarana untuk mengurangi antrian yaitu *drop box* sesuai dengan surat edaran Direktur Jenderal Imigrasi nomor: IMI-UM.01.01-675 tanggal 09 Maret 2011 juga belum tersedia di kantor Imigrasi Kelas II Cilacap. *Drop box* adalah kotak penerimaan permohonan yang disediakan sebagai pengganti loket permohonan dimana pemohon dapat mengajukan permohonan tanpa harus bertemu dengan petugas, tetapi cukup mengajukan permohonannya dengan cara memasukkannya kedalam kotak penerimaan yang tersedia.

Pengajuan permohonan melalui *drop box* hanya menerima permohonan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh serta tidak dapat digunakan untuk permohonan penggantian paspor hilang. Pemohon mengisi formulir dan memasukkan fotocopy persyaratan menggunakan kertas A4. Pemohon mengisi tanda terima pengajuan permohonan pertama dilekatkan pada map permohonan dan bagian kedua untuk pemohon sebagai bukti pengajuan permohonan dan ditunjukkan saat melakukan pembayaran. Pemohon membawa dokumen persyaratan asli dan paspor asli bagi pemohon penggantian untuk ditunjukkan pada saat wawancara.

Pada dimensi *reliability* petugas sudah melayani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Petugas bisa menyelesaikan pembuatan paspor dalam waktu 4 (empat) hari kerja sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) yang telah ditetapkan. Kecuali terdapat kesalahan maka pelayanan bisa lebih dari 4 (empat) hari kerja karena harus menunggu koreksi dari pusat. Pelayanan masih lambat di bagian wawancara dan pemberian nomor antrian, dan permohonan melalui internet belum dioptimalkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap.

Pada dimensi *responsiveness* peneliti menilai sudah cukup baik. Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap sebagai penyelenggara pelayanan telah membuat tim kecil untuk menangani semua masalah yang muncul dan mencari sumber masalahnya agar tidak terjadi kesalahan yang sama dilain waktu. Selama melakukan pengamatan di tempat penelitian, peneliti menilai daya tanggap petugas dalam menghadapi permasalahan sudah cukup baik dan responsif. Begitu juga dengan kemampuan dan sikap petugas pada saat memberikan pelayanan sudah cukup baik. Tetapi peneliti tidak menemukan adanya sikap *pro aktif* dari petugas untuk mengetahui kesulitan dan kebutuhan pemohon pada umumnya.

Pada dimensi *assurance* berdasarkan pada pengamatan, transparansi sudah dilaksanakan dengan cara menyediakan TV monitor. Setiap pemohon dapat mengetahui berkas permohonannya sudah sejauh mana diproses dengan cara melihat pada sistem kontrol yang disediakan melalui TV monitor. Rasa percaya ditanamkan kepada pemohon diberikan pada aspek pembayaran. Berdasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara, bahwa proses pembayaran sudah sangat transparan. Transparansi ini bisa dilihat dari, *pertama* pemohon bisa melihat jumlah biaya yang harus dibayarkan pada papan pengumuman yang telah di pasang di ruang tunggu. *Kedua*, setiap biaya yang telah dibayarkan oleh pemohon diberi tanda terima, sehingga pemohon bisa melakukan kroscek antara jumlah yang dibayarkan dan dengan jumlah yang tertera pada tanda terima.

Untuk meningkatkan rasa percaya kepada pemohon bahwa, tidak ada praktek percaloan di Kanim Kelas II Cilacap telah dipasang papan peringatan agar pemohon mengurus paspornya tidak melalui calo. Pemasangan informasi biaya, SOP, dan peringatan secara transparan sangat membantu dalam mencegah terjadinya praktek percaloan. Selain itu Kanim Kelas II Cilacap tidak menerima permohonan melalui calo, yang diterima adalah permohonan melalui biro jasa yang terdaftar dan berbadan hukum.

Pada dimensi *emphaty*, dari data yang berhasil dihimpun, peneliti berpendapat bahwa petugas sudah berempati dalam menerima kesulitan dan keluhan pemohon. Setiap kesulitan dan keluhan yang berasal dari pemohon selalu diterima oleh petugas meskipun cara mengatasinya belum cepat. Kualitas pelayanan paspor dilihat dari aspek empati petugas, sikap ramah dan sopan menunjukkan tingkat kualitas yang baik. Meskipun kualitas

pelayanan paspor ditinjau dari dimensi *emphaty* sudah cukup baik, tetapi sikap empati, ramah, dan sopan santun petugas dalam memberi pelayanan belum diperlihatkan oleh seluruh petugas dan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan pada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap cukup baik. Tetapi ada beberapa *informan* yang menilai kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap masih belum baik. Walaupun jumlah *informan* yang menyatakan kualitas pelayanan paspor di Kanim Kelas II Cilacap belum baik lebih sedikit, tetapi harus tetap diperhatikan agar pelayanan yang berkonsep pada *Good Governance* bisa terwujud. Menurut peneliti ada 3 (tiga) faktor penting yang berpengaruh pada kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap yaitu SPPRI, kenyamanan pemohon dan Sumber Daya Manusia (SDM).

Menurut pengamatan peneliti masih ada beberapa kekurangan dalam sistem SPPRI tersebut yaitu, pelayanan akan kembali birokratif jika terjadi kesalahan teknis. Misalnya ketika terjadi salah pengetikan nama pemohon dan lain sebagainya yang terlanjur tersimpan ke dalam sistem SPPRI. Karena sistem SPPRI ini terintergrasi di pusat sehingga pihak UPT (unit pelaksana teknis) dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap tidak bisa melakukan koreksi sendiri tetapi harus menunggu perbaikan dari pusat berdasarkan laporan permasalahan yang terjadi dari UPT. Waktu yang digunakan untuk menunggu hasil koreksi dari pusat tersebut menjadikan pelayanan tidak efektif dan alurnya kembali menjadi birokratif.

Untuk itu peneliti mengusulkan adanya akses dan kewenangan dari Direktorat Jenderal Imigrasi pusat kepada kepala kantor imigrasi agar bisa melakukan koreksi atas kesalahan yang telah tersimpan pada sistem SPPRI tersebut. Agar kewenangan tersebut tidak disalahgunakan maka pada pelaksanaannya harus ada pengawasan dan *punishment* yang ditegakkan. Kekurangan yang lain dari sistem SPPRI adalah meskipun jaringan sudah *on-line* di seluruh Indonesia tetapi kantor imigrasi tidak bisa mengakses berkas permohonan paspor dari kantor imigrasi lain. Hal ini akan mempersulit pemohon yang akan melakukan penggantian paspor karena paspornya hilang. Bagi pemohon yang akan melakukan penggantian paspor karena hilang di Kanim Cilacap tetapi paspor yang hilang tersebut bukan dikeluarkan oleh Kanim Cilacap, maka harus meminta berkas paspornya di Kantor Imigrasi tempat dia membuat. Tentunya hal tersebut akan mempersulit mereka dan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Karena sistem SPPRI sudah *on-line* di seluruh Indonesia, seharusnya semua kantor imigrasi bisa mengakses data permohonan paspor dari kantor imigrasi lain yang berada wilayah Indonesia. Jadi jika ada pemohon penggantian paspor karena hilang, maka

pemohon tersebut tidak perlu balik lagi ke kantor imigrasi tempat dia membuat karena data dan berkas permohonan bisa diakses disemua kantor imigrasi. Selain itu, untuk menambah keefektifan pelayanan, peneliti megusulkan adanya *e-Payment* dalam aplikasi sistem SPPRI. *E-Payment* atau pembayaran secara elektronik, adalah pembayaran yang dilakukan dimana pihak imigrasi bekerja sama dengan Bank Persepsi untuk membangun jaringan *on-line*. Pemohon bisa melakukan pembayaran melalui berbagai produk perbankan seperti ATM, phone banking, internet banking dan lain sebagainya. Setiap pemohon yang telah melakukan pembayaran secara *on-line* pada saat itu juga informasi pembayaran sudah sampai di Kantor Imigrasi.

Sementara ini dalam sistem SPPRI yang bisa dilayani secara *on-line* baru sebatas pada pengajuan permohonan. Pada mekanismenya nanti setelah permohonan lewat internet diproses oleh pihak imigrasi dan dinyatakan memenuhi persyaratan maka pemohon akan mendapatkan nomor yang bisa digunakan untuk pembayaran paspor secara *e-payment*. Pada faktor kenyamanan, pemohon kurang nyaman berada di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap karena, *pertama* ruang tunggu yang disediakan kurang memadai untuk volume permohonan yang berjumlah lebih dari seratus pada setiap harinya. Alat pendingin (AC) yang tersedia di ruang tunggu hanya 1 (satu) sehingga ruangan masih terasa panas. Kemudian tidak ada fasilitas yang sifatnya menghibur seperti televisi, buku bacaan, koran dan majalah. Fasilitas lain yang masih kurang adalah toilet. Toilet yang tersedia bagi pemohon hanya ada satu dan tidak dipisahkan antara toilet laki-laki dan perempuan.

Kedua, Upaya penertiban biro jasa dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap terlihat belum maksimal. Biro Jasa masih terlihat berseliweran di dalam Kantor Imigrasi. Bahkan ada beberapa pengurus Biro Jasa yang masuk kedalam ruang kerja petugas dan dibiarkan oleh petugas. *Ketiga*, pemohon merasa tidak nyaman karena antrian yang terlalu lama. Menurut penulis antrian yang terlalu lama tersebut bisa dicegah salah satunya dengan pengoptimalan pengajuan permohonan melalui internet. Berdasarkan data laporan sistem SPPRI Kanim Kelas II Cilacap, sementara ini pengajuan permohonan lewat internet di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap dalam satu bulan masih kurang dari 20 (dua puluh) orang. Permohonan melalui internet belum optimal karena tidak adanya sosialisasi secara maksimal dari kanim Cilacap kepada masyarakat, khususnya Biro Jasa dan PJTKI.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh penulis dari pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan disertai dengan data-data dokumentasi yang penulis dapatkan dari Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap, kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Cilacap belum cukup baik karena belum optimal dalam memenuhi semua kebutuhan pemohon paspor.

Berdasarkan hasil simpulan pembahasan, menurut penulis saran yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap adalah sebagai berikut, Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap perlu meningkatkan dan melengkapi fasilitas prasarana yang tersedia, seperti AC, televisi, majalah, dan surat kabar. Meningkatkan dan memperluas ruang pelayanan yang disediakan untuk pemohon. Menambah loket permohonan yang diperuntukan khusus bagi para lansia, wanita hamil, dan penyandang cacat. Mengatur dan menertibkan petugas Biro Jasa Keimigrasian serta menyediakan loket khusus permohonan paspor yang melalui Biro jasa dan PJTKI supaya tidak mengganggu pemohon paspor yang mengurus sendiri (mandiri).

Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap harus mensosialisaikan pengajuan permohonan melalui internet. Mengoptimalkan pengajuan permohonan melalui *drop box* dan meningkatkan kualitas SDM supaya dapat bekerja secara professional dengan cara melatih keterampilan seluruh pegawai atau mengirimkan pegawai secara bergiliran untuk mengikuti pendidikan dan latihan. Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap perlu meningkatkan manajemen sumber daya manusia dalam menempatkan pegawai.