

# Analisis preferensi masyarakat pengguna JPSA Keimigrasian terhadap Penghapusan asas domisili pemohon surat perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur = Analysis of customer's preference towards the appropriate between identity card and imigration territory abolishing policy at east Jakarta Immigration Office

Yan Wely Wiguna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338880&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan salah satu direktorat Jenderal di lingkungan Departemen Hukum dan HAM Republik Indonesia yang sadar akan pentingnya peningkatan pelayanan dan berusaha mendekatkan diri pada masyarakat. lembaga ini juga selain tercatat aktif melakukan berbagai kegiatan penyebaran informasi kepada masyarakat atas peraturan keimigrasian dimana Humas Direktorat Jenderal Imigrasi juga tercatat sebagai anggota Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat di Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Walaupun aktif melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat namun tetap ada beberapa hal yang esensial atas pelayanan yang diberikannya belum tersosialisasi secara baik kepada masyarakat. Adalah keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia nomor : M.08-IZ.03.10 TAHUN 2006 tentang tentang Perubahan Keempat Atas Keputusan Menteri! Kehakiman Republik Indonesia nomor : M.01-IZ.03.10 Tentang Paspor Biasa, Paspor Untuk Orang Asing, Surat Perjalanan laksana Paspor Untuk Warga Negara Indonesia, Dan surat Perjalan laksana Paspor Untuk Orang Asing yang menyatakan bahwa permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia dapat dilakukan di kantor imigrasi manapun dengan ketentuan syarat - syarat dasar berupa kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta lahir atau ijasah terpenuhi.

Kemudahan yang ditawarkan oleh Kementerian ini seharusnya menyebabkan adanya penyebaran permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor Republik Indonesia pada kantor - kantor yang volume kerjanya tidak terlalu tinggi namun kemudahan ini beberapa tahun setelah pelaksanaannya tidak menimbulkan penyebaran permohonan sebagaimana diharapkan.

DKI Jakarta sebagai ibu kota Negara memiliki beberapa kantor imigrasi kelas I Khusus dan kelas I yang setiap tahun kegiatan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia yang diterbitkan oleh kantor - kantor ini mengalami peningkatan bahkan menyumbang sekitar 20% dari total penerbitan paspor di seluruh Indonesia. Seiring diterbitkannya Keputusan Menteri tersebut diatas diharapkan masyarakat memiliki alternatif untuk mendaftarkan permohonannya pada kantor - kantor yang dianggap menguntungkan bagi dirinya.

Riset ini bertujuan? untuk menganalisis faktor - faktor yang menyebabkan tidak terjadinya penyebaran permohonan ke kantor- kantor Imigrasi lain yang ada di seputar DKI Jakarta melalui analisa perilaku konsumen jasa oleh Fandy Ijptono. Kerangka analisa ini meliputi 5 (lima) dimensi yaitu : identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan konsumsi serta evaluasi purnabeli. Dalam riset ini, data kuantitatif yang diperoleh dari survei dianalisis dengan menggunakan metode rata- rata (mean) yang kemudian dilakukan pembobotan guna mendapatkan data yang lebih baik untuk selanjutnya

hasil kuantitatif akan lebih diperinci dengan data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam.

<hr>

Directorate General of Immigration is one of the directorates within the Ministry of Justice and Human Rights Republic of Indonesia which is aware of the importance of improving services and draws closer to the community. The institute is also active to carrying a variety of activities to the public dissemination of information toward immigration regulations. In addition, the Public Relations Directorate General of Immigration is also registered as a member of the Coordinating Agency for Public Relations at the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia.

Although active in distributing information to the public but still there are some things that are some essential toward the service they provide, has not been properly socialized to the community. Is the decision of the Minister of Justice and Human Rights Republic of Indonesia Number: M.O8-HZ.03.10 YEAR 2006 on the Fourth Amendment to Decree of the Minister of Justice of the Republic of Indonesia Number: M.O1-IZ.03.10 About Regular Passport, align Passport, as a lieu as a passport for Indonesian citizen, as a lieu as a passport which is stated that the application of the Republic of Indonesia Travel letter can be made at any immigration office with the provisions of the terms - the basic requirement of ownership of Identity Card (ID), Family Card (KK) and Deed of birth or fulfillment certificate.

The simplicity offered by the Ministry supposed to cause the spread of the petition of the Republic of Indonesia Travel Document or passport of the Republic of Indonesia at the offices that the volume of work is not too high, but this simplicity of a few years after its implementation did not result in the spread of the applications as expected.

DKI Jakarta as the capital of the State has several special classes of immigration offices which each year of the issuance of travel of the Republic of Indonesia issued by the offices has increased moreover contributed about 20% of the total issuance of passports in Indonesia. As the issuance held by Decree of the Minister above are expected to have an alternative community to register their petition at the offices which considered favorable for them.

This research aims to analyze the factors that cause the absence of spread of the petition to other immigration offices around the DKI Jakarta through the analysis of consumer behavior by Fandy Tjilptono services. The framework of this analysis include 5 (five) dimensions: the identification of needs, information search, alternative evaluation, purchase and consumption as well as evaluation of post purchase. In this research, qualitative data obtained through in-depth interviews with quantitative data obtained from the survey which have been analyzed using the distribution of frequency.