



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT PENGGUNA JASA
KEIMIGRASIAN TERHADAP KEBIJAKAN PENGHAPUSAN
ASAS DOMISILI PEMOHON SURAT PERJALANAN
REPUBLIK INDONESIA PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
JAKARTA TIMUR**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains

**YAN WELY WIGUNA
0806449626**

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL
JAKARTA, 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : YAN WELY WIGUNA

NPM : 0806449629

Tanda Tangan :

Tanggal : 13 Januari 2011

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : YAN WELY WIGUNA
NPM : 0806449626
Judul Tesis : ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT PENGGUNA JASA
KEIMIGRASIAN TERHADAP KEBIJAKAN PENGHAPUSAN
ASAS DOMISILI PEMOHON SURAT PERJALANAN
REPUBLIK INDONESIA PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
JAKARTA TIMUR

DOSEN PEMBIMBING

(DR. Amy Y. S. Rahayu, M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : YAN WELY WIGUNA
NPM : 0806449629
Judul Tesis : Analisis preferensi masyarakat pengguna jasa keimigrasian terhadap kebijakan penghapusan asas domisili pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Kajian Ketahanan Nasional Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : DR. Drs. Ak. Tafsir Nurchamid, M.Si. ()

Penguji Ahli : DR. Ir. Nunuk Adiarni, MM. ()

Pembimbing : DR. Amy Y. S. Rahayu, M.Si. ()

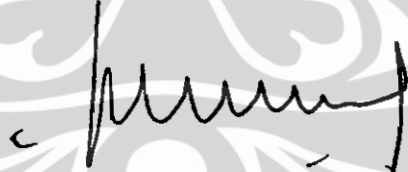
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 11 Januari 2011

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama
NPM
Judul Tesis

: YAN WELY WIGUNA
: 0806449626
: ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT PENGGUNA JASA
KEIMIGRASIAN TERHADAP KEBIJAKAN PENGHAPUSAN
ASAS DOMISILI PEMOHON SURAT PERJALANAN
REPUBLIK INDONESIA PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
JAKARTA TIMUR

DOSEN PEMBIMBING



(DR. Amy Y. S. Rahayu, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains pada Program Studi Kajian Ketahanan Nasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, banyak bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dari berbagai pihak, mulai masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) **Prof. Dr. Wan Usman, MA**, Ketua Program Studi Kajian Ketahanan Nasional Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, yang telah banyak memberikan arahan, pengajaran, dan kesempatan untuk penyelesaian tesis ini;
- (2) **DR. Amy Y. S. Rahayu, M.Si.**, sebagai dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan banyak arahan, koreksi, petunjuk-petunjuk, dan masukan selama penulisan dan penyusunan tesis ini;
- (3) **Tim Penguji Tesis**, saya ucapkan terima kasih atas segala saran, kritikan, koreksi, dan masukan untuk perbaikan tesis ini;
- (4) **Segenap Pengajar** Program Studi Kajian Ketahanan Nasional Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu yang dipergunakan dalam penulisan tesis ini, serta seluruh **Staf Sekretariat** atas segala bantuan dan kemudahan selama menjalani proses perkuliahan;
- (5) **Kepala BPSDM Kementerian Hukum dan HAM dan seluruh staf**, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk ikut serta dalam program pengembangan sumber daya manusia, sehingga saya berkesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Indonesia;
- (6) **Nasrul Ngabdimasa, SH, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur**, yang telah memberikan kesempatan, izin, dan toleransi waktu kepada saya untuk mengikuti pendidikan ini;

- (7) **Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Pandan**, yang telah memberikan kesempatan, izin, dan toleransi waktu kepada saya untuk mengikuti pendidikan ini
- (8) **Maman Budiman, SH, Kepala Seksi Status Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur**, yang telah memberikan kesempatan, izin, dan toleransi waktu kepada saya untuk mengikuti pendidikan ini;
- (9) **Muhammad Kacung, S. IP, Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur**, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur;
- (10) **Kedua orang tua, adik-adik**, yang telah memberikan dukungan moral dan meluangkan waktu selama ini untuk selalu menemani di saat suka dan duka;
- (11) **Nita Khairita, Aisha Nura Namida**, istri dan anakku tercinta yang telah menciptakan oasis kehidupan....Ayah akan memberikan yang terbaik!;
- (12) **Rekan-rekan satu kelas yang baik dan selalu bersedia bekerjasama**, saya sampaikan terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan perbaikan layanan masyarakat.

Jakarta, 11 Januari 2011

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yan Wely Wiguna
NPM : 0806449626
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis preferensi masyarakat pengguna jasa keimigrasian terhadap kebijakan penghapusan asas domisili pemohon Surat Perjalan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : 11 Januari 2011
Yang menyatakan

(Yan Wely Wiguna)

ABSTRAK

Nama : Yan Wely Wiguna
Program Studi : Program Ketahanan Nasional program Kajian Keimigrasian
Judul : ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT PENGGUNA JASA KEIMIGRASIAN TERHADAP KEBIJAKAN PENGHAPUSAN ASAS DOMISILI PEMOHON SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I JAKARTA TIMUR

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 Ijazah 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 Tjiptono. 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.

Kata Kunci : Lima dimensi perilaku konsumen jasa

ABSTRACT

Nama : Yan Wely Wiguna
Program Studi : Immigration sciences
Judul : Analysis of customer's preference towards the appropriate between identity card and immigration territory abolishing policy at East Jakarta Immigration Office

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.08-IZ.03.10 YEAR 2006 on the Fourth Amendment to Decree of the Minister of Justice of the Republic of Indonesia Number: M.01 - 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 Tjiptono 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.

Keywords: The five dimensions of service consumer behavior

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Pendahuluan	1
1.2. Pokok Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.5. Sistematika Penelitian	14

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI KELAS I JAKARTA TIMUR

2.1. Latar Belakang Sejarah	16
2.2. Tugas Pokok	16
2.3. Visi dan Misi	17
2.4. Struktur Organisasi	18
2.5. Sumber Daya Manusia	19
2.5.1. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan	20
2.5.2. Sumber Daya Manusia Berdasarkan eselon dan Jabatan	21
2.5.3. Pembagian Pegawai Berdasarkan Seksi	21
2.6. Pelayanan Keimigrasian	22
2.6.1. Pelayanan Keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia	22
2.6.2. Pelayanan Keimigrasian bagi Warga Negara Asing	22

BAB III KERANGKA TEORI DAN KONSEP

3.1. Kerangka Teori	24
3.1.1. Identifikasi kebutuhan	25
3.1.2. Pencarian informasi	26
3.1.3. Evaluasi alternative	29
3.1.4. Pembelian dan konsumsi	29
3.1.5. Evaluasi purnabeli	31
3.2. Konsep	31
3.2.1. Surat Perjalanan Republik Indonesia	31
3.2.2. Pelayanan Publik	32
3.2.3. Pengertian Jasa / Pelayanan	35
3.2.4. Pelanggan / Pengguna Jasa / Customer	38
3.2.5. Preferensi	39

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian	41
----------------------------------	----

4.2. Pengumpulan Data	42
4.2.1. Metode Kualitatif	42
4.2.2. Metode Kuantitatif	48
4.3. Keterbatasan Penelitian	53

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1. Analisis Hasil Pengumpulan Data Kualitatif	55
5.1.1. Identifikasi Kebutuhan	56
5.1.2. Pencarian Informasi	60
5.1.3. Evaluasi Alternatif	65
5.1.4. Pembelian dan Konsumsi	69
5.1.5. Evaluasi Purnabeli	77
5.2. Analisis Hasil Pengumpulan Data Kualitatif	81
5.2.1. Dimensi Identifikasi Kebutuhan	81
5.2.2. Dimensi Pencarian Informasi	84
5.2.3. Dimensi Evaluasi Alternatif	86
5.2.4. Dimensi Pembelian dan Konsumsi	88
5.2.5. Dimensi Evaluasi Purnabeli	90

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan	94
6.2. Saran – Saran	97

Lampiran – lampiran

Hasil wawancara

Hasil Uji Lapangan

Kuisisioner

Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006

Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.1040.GR.01.01 Tahun 2010

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1.1	Jumlah Penerbitan SPRI 48 Halaman di DKI Jakarta	5
Tabel 1.2	Jumlah Penerbitan SPRI 48 Halaman Perkantor di Wilayah DKI Jakarta	5
Tabel 1.3	Kontribusi penerbitan SPRI oleh Kantor - Kantor Imigrasi di Wilayah DKI Jakarta Bogor dan Depok terhadap total permohonan di Indonesia	6
Gambar 2.1	Stuktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur	19
Tabel 2.2	Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur	20
Tabel 2.3	Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	20
Tabel 2.4	Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Esselon dan Jabatan	21
Tabel 2.5	Data Pegawai Berdasarkan Seksi	22
Gambar 3.1	Pola perilaku konsumen jasa	24
Tabel 4.1	Operasionalisasi faktor	43
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	48
Tabel 4.3	Operasionalisasi Kerangka Analisis Perilaku Konsumen Jasa	49
Gambar 4.4.	Sistematika Analisis Data	52
Tabel 5.1	Dimensi identifikasi kebutuhan	58
Tabel 5.2	Dimensi pencarian informasi	64
Tabel 5.3	Dimensi evaluasi alternative	69
Tabel 5.4	Dimensi pembelian dan konsumsi	74
Tabel 5.5	Dimensi purnabeli	80
Tabel 5.6	Dimensi identifikasi kebutuhan	82
Gambar 5.7	Prosentase pernyataan p_01	82
Gambar 5.8	Prosentase pernyataan p_06	83
Tabel 5.9	Pencarian informasi	84
Gambar 5.10	Prosentase pernyataan p_10	85
Gambar 5.11	prosentase pernyataan p_16	85
Tabel 5.12	Dimensi evaluasi alternative	86
Gambar 5.13	prosentase pernyataan p_17	87
Gambar 5.14	prosentase pernyataan p_21	87
Tabel 5.15	dimensi pembelian dan konsumsi	88
Gambar 5.16	prosentase pernyataan p_30	89
Gambar 5.17	prosentase pernyataan p_25	89
Tabel 5.18	dimensi evaluasi purnabeli	90
Gambar 5.19	prosentase pernyataan p_31	91
Gambar 5.20	prosentase pernyataan p_32	92
Gambar 5.21	prosentase pernyataan p_33	92

BAB I

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan salah satu unit eselon utama yang berada di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang memiliki tugas melaksanakan sebagian kewenangan Kementerian tersebut di bidang keimigrasian. Tugas tersebut tidak hanya meliputi bidang teknis namun juga fasilitatif dimana setiap bidang tugas memiliki pembagian kerja yang jelas dan ditetapkan oleh keputusan menteri. Keputusan yang diambil oleh Direktorat inipun disesuaikan dengan ketetapan – ketetapan yang ada.

1.1. PENDAHULUAN

Berada dalam arus gencarnya globalisasi, demokratisasi dan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (ICT) tidak dapat melepaskan kita dari tuntutan penerapan teknologi tersebut dalam meningkatkan layanan pemerintah kepada warganya. Kemajuan teknologi telah menciptakan fenomena yang mampu membuat semakin kaburnya batas – batas formil suatu Negara dan pada sisi lain globalisme juga mengisyaratkan peran negara untuk memfasilitasi kemajuan – kemajuan teknologi tersebut agar dapat dinikmati secara meluas dan merata karena tujuan pengembangan teknologi adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan warganya khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu sarana peningkatan layanan tersebut adalah *electronic government (e-government)*.

Beberapa tema utama yang menjadi *trend* globalisasi saat ini adalah hak asasi manusia, demokratisasi, lingkungan hidup, liberalisasi perdagangan, dan pembentukan jaringan (Sri Edi Swasono dalam Wan Usman, 2003 : 310). *Trend* ini mencakup hampir semua sendi kehidupan bernegara dan bermasyarakat dan bagi aparatur pemerintah yang bertugas sebagai fasilitator terhadap aspirasi masyarakat sebagai *stake holder* – nya, tentunya diharapkan akan perubahan khususnya yang berkenaan dengan keterbukaan dan partisipasi aktif masyarakat atas pelayanan yang diberikannya. Masyarakat, tentunya juga, mendambakan globalisasi sebagai cerminan peningkatan kualitas kehidupan mereka.

Indonesia sebagai negara dengan komposisi penduduk yang majemuk dan memiliki *landscape* kepulauan juga tidak terlepas dari pengaruh dan kecendrungan globalisasi tersebut. Adalah sebuah tantangan dan kesempatan yang datang secara bersamaan dalam menyambut momentum globalisasi yang seharusnya diikuti dengan perubahan sikap dan paradigma para penyelenggara negara khususnya dan semua rakyat Indonesia pada umumnya karena setiap *person* ataupun negara dalam era globalisasi dapat menjadi aktor dan sekaligus korban jika tidak diikuti dengan kesiapan maupun kesediaan untuk terlibat di dalamnya.

Perubahan dalam menyikapi *trend* globalisasi tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara di mana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral. Namun setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara selalu disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Dengan demikian pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara dan pemerintahan daerah otonom serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak mengakibatkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Pemerintah juga harus lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat yang selama ini terpendam, dan mampu menanggapi aspirasi tersebut secara cepat dan efektif.

Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

- a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
- b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar; dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara (msmunir@batan.go.id / 9 April 2010).

Globalisasi memang menuntut keterbukaan dan akauntabilitas kinerja dari tidak hanya terhadap *person to person* tetapi juga menyangkut organisasi non pemerintah dan organisasi penyelenggara negara. Banyak penyesuaian dan perubahan yang harus dilakukan karena mau tidak mau globalisasi adalah sebuah gerakan yang mendunia dan didukung oleh kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi.

Pemerintah yang memanfaatkan kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat kemudian dikenal sebagai *e - government*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai salah satu lembaga pemerintah juga tidak terlepas dari keharusan melakukan perubahan khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan ini diharuskan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa mengurangi nilai produk yang dihasilkannya.

Perubahan yang kemudian diambil adalah penghapusan pembagian wilayah pemohon berdasarkan bukti domisili terhadap pelayanan penerbitan Surat Perjalan Republik Indonesia atau paspor Indonesia setelah sebelumnya lembaga ini mampu menerapkan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas. Teknologi ini berupa penerapan aspek bio metrik yang terkoneksi antara kantor – kantor sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dengan Direktorat Jenderal sebagai pusat penyimpanan data. Penerapan teknologi baru ini kemudian juga dibarengi dengan perubahan sistematika proses permohonan yang sebelumnya didasarkan pada pembagian wilayah tersebut.

Adalah ketetapan M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006 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 Perjalan 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 Ijazah terpenuhi.

Ketetapan yang berubah adalah pasal 12 ayat (2) poin a yang berbunyi :

- (2) Pemberian surat perjalanan Republik Indonesia diwilayah Indonesia
- a. Dilaksanakan Kepala Kantor Imigrasi sesuai dengan permohonan yang diajukan oleh pemohon tanpa mempertimbangkan bukti domisili pemohon yang tertera dalam Kartu Tanda Penduduk.

Ketetapan ini memang dirasakan lebih memudahkan para pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia karena mereka tidak lagi terikat oleh keharusan datang ke suatu kantor yang memiliki wilayah kerja sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk yang dimilikinya sehingga para pemohon tersebut dapat memilih kantor mana yang lebih disukai atau berdasarkan kepentingan – kepentingan tertentu.

Kegiatan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia pada hakekatnya adalah pelayanan atau servis seperti dikatakan oleh Fandy Tjiptono bahwa pelayanan adalah :

1. Servis atau jasa dipandang sebagai sub sektor dalam aktivitas ekonomi seperti transportasi, finansial, perdagangan *ritel personal services*, kesehatan, pendidikan dan layanan publik.
2. Servis atau jasa dipandang sebagai sebuah produk *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktifitas ketimbang obyek fisik, meskipun kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan seperti makanan dan minuman dalam pesawat.
3. Servis atau jasa merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas serta pengalaman layanan.
4. Servis atau jasa bisa dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (Fandy Tjiptono, 2006).

Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor merupakan produk utama yang ditawarkan atau dijual kepada masyarakat sebagai sebuah produk hukum dengan mekanisme pelayanan yang menyertainya dengan sistematis yang harus dilalui dan dipenuhi baik oleh pemohon sendiri maupun petugas dan instansi yang menerbitkannya. Berdasarkan konsepsi ini produk yang dihasilkan oleh kantor imigrasi lebih menekankan

jasa atau pelayanan ketimbang surat perjalanan atau paspor itu sendiri karena melibatkan juga konsumen secara aktif dalam proses penerbitannya.

Beberapa tahun setelah pelaksanaan Keputusan Menteri Hukum dan HAM nomor M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006 tersebut diperoleh data bahwa Kantor – Kantor Imigrasi di wilayah DKI Jakarta menyumbang sekitar 20% dari total penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia seperti terlihat di tabel berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Penerbitan SPRI 48 Halaman
di DKI Jakarta

Tahun	Jumlah Permohonan		Prosentase
	DKI Jakarta	Indonesia	
2008	196.489	1.008.147	19,49%
2009	317.045	1.451.597	21,84%
2010*	170.185	698.723	24,36%

* Sampai Mei 2010

sumber : Tim TIK Ditjenim
Lap bul Kanim Jakarta Timur

Fakta ini lebih menarik jika diurai dalam kantor – kantor yang menerbitkannya sebagai mana terlihat dalam tabel :

Tabel 1.2

Jumlah Penerbitan SPRI 48 Halaman Per Kantor di Wilayah DKI Jakarta

Tahun	Jakarta Barat	Jakarta Pusat	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	Tanjung Priok	Jakarta Utara
2008	33.183	20.757	47.435	61.809	19.944	13.361
2009	58.800	39.484	77.214	89.050	27.582	24.915
2010*	31.057	21.775	43.033	48.216	12.823	13.281

* Sampai dengan Mei 2010

Sumber : Tim TIK Ditjenim
Lap Bulanan Kanim Jakarta Timur

Kecenderungan para pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia untuk memilih kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta tentu melibatkan dasar – dasar pilihan yang rasional karena berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan HAM RI nomor M.08 –

IZ.03.10 Tahun 2006 permohonan dapat dilakukan pada kantor imigrasi manapun sesuai pertimbangan pemohon.

Untuk pemahaman lebih lanjut, berikut dipaparkan data kontribusi penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia yang meliputi kantor - kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta dengan kantor imigrasi Bogor dan Depok yang merupakan kantor yang berdiri di daerah penyangga (*buffer area*) dari DKI Jakarta.

Tabel 1.3
Kontribusi penerbitan SPRI oleh Kantor - Kantor Imigrasi di Wilayah DKI Jakarta Bogor dan Depok terhadap total keseluruhan permohonan di Indonesia

Tahun	Jakarta Barat	Jakarta Pusat	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	Tanjung Priok	Jakarta Utara	Bogor	Depok
2008	3,29%	2,06%	4,71%	6,13%	1,98%	1,33%	1,27%	0,17%
2009	4,05%	2,72%	5,32%	6,13%	1,90%	1,72%	1,41%	0,74%
2010*	4,44%	3,12%	6,16%	6,90%	1,84%	1,90%	1,43%	1,10%

* Sampai dengan Mei 2010

Sumber : Tim TIK Ditjenim
Lap Bulanan Kanim Jakarta Timur

Berdasarkan data – data di atas dapat dilihat adanya kecenderungan peningkatan jumlah pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia yang seharusnya tidak terkonsentrasi pada kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta, namun fakta menunjukkan bahwa kantor – kantor tersebut justru tetap dipilih oleh pemohon sebagai kantor yang menerbitkan Surat Perjalanan Republik Indonesia atas para pemohon tersebut.

Di Jakarta memiliki jumlah penduduk sebanyak 8.860.381 jiwa pada tahun 2005 jika dibandingkan dengan Barat di mana Kantor Imigrasi Kelas II Bogor dan Depok berdiri yang memiliki jumlah penduduk 38.995.440. DKI Jakarta memiliki Indeks Kemiskinan Manusia sebesar 13,20 dibandingkan Jawa Barat 23,00. Indeks pembangunan manusia DKI Jakarta dengan prosentase 76,1 dan Jawa Barat 69,9 (<http://www.datastatistik-indonesia.com/17> Agustus 2010).

Peerintah DKI Jakarta sendiri memiliki visi dan misi sebagai ibu kota Negara yang pembangunannya diarahkan pada kota jasa (*service city*) oleh karenanya pembangunan Jakarta merupakan upaya bersama antar pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat (Sinambela, 2010 : 123).

Misi sebagai kota jasa yang diusung oleh Pemerintah Daerah DKI Jakarta tentunya tidak hanya menyangkut organisasi pemerintah namun juga organisasi non pemerintah. Untuk organisasi pemerintah yang berdiri dibawah Undang – Undang Undang – Undang Nomor : 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi menjadi Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2004, lembaga pemerintahan yang horisontal tentunya tidak terlepas dari misi yang telah ditetapkan tersebut, namun untuk lembaga vertikal seperti Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM, misi ini tidak mengikat namun memberikan tanggung jawab untuk ikut berperan serta.

Pelayanan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat atau dikenal sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia sendiri tidak terlepas dari dinamika seiring dengan peningkatan kesadaran warga negara terhadap hak – hak dan kewajibannya.

Selama ini pelayanan publik di Indonesia belum dapat dikatakan berpihak kepada masyarakat dengan kuatnya birokrasi dengan budaya yang paternalistik dan mempola hubungan *patron-client* yang kental menjadikan ciri birokrasi menjadi berdampak mematikan inisiatif masyarakat, kualitas pelayanan masyarakat menjadi tidak efisien, karena praktek birokrasi yang terlalu hirarkis sehingga keputusan selalu ada di pejabat atas. Hal ini akan berakibat juga pada kreativitas, inisiatif dan sikap kemandirian birokrasi dalam memberikan pelayanan menjadi kurang, sehingga pelayanan dinilai oleh masyarakat menjadi lamban dan berbelit-belit. Segi yang lain terjadi lah pelayanan yang *high cost* karena agar cepat *client* diwajibkan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang sengaja dibuat agar menyulitkan pelanggan.

Seiring dengan perkembangan demokrasi di Indonesia, proses pendewasaan terhadap pelayanan publik pun semakin berkembang. Paradigma pelayanan birokrasi, telah ditetapkan berbagai peraturan maupun ketetapan yang salah satunya adalah Ketetapan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Ketetapan ini memformulasikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Ketetapan ini

mengatur pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang maupun masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (ibid hal. 5).

Berdasarkan ketetapan ini maka tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain – lain;
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (ibid, hal. 6).

Kualitas itu sendiri, menurut Sinambela (2010), mengacu pada :

1. **Kinerja** (*performance*);
2. **Keandalan** (*reability*);
3. **Mudah dalam penggunaan** (*ease of use*);
4. **Estetika** (*esthetics*), dan sebagainya.

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

- (1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
- (2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
 - Prosedur/tata cara pelayanan umum
 - Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
 - Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
 - Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
- (3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- (4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- (5) Efisien, meliputi :
 - Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
 - Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- (6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
 - Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
 - Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- (7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- (8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Terobosan yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI dalam mempermudah permohonan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia memang sejalan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut, dimana pelayanan yang diberikan haruslah mencerminkan kesederhanaan dan kemudahan sebagaimana pelayanan publik itu diperuntukan bagi masyarakat umum.

Penghapusan asas domisili pada permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia mengindikasikan bahwa masyarakat diberi kebebasan untuk memilih kantor – kantor imigrasi yang lebih disukai atau yang memberikan keuntungan bagi masyarakat sebagai pemohon, namun pada kenyataannya di Wilayah DKI Jakarta, justru kantor – kantor Imigrasi yang berada di wilayahnya tetap dipilih atau dipreferensikan untuk menjadi kantor imigrasi yang menerbitkan surat perjalanan atau paspor atas diri pemohon.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta memiliki kelebihan sehingga lebih dipreferensikan oleh sebagian besar pemohon yang berdomisili di seputar wilayah DKI Jakarta dan guna mencari kebenaran atas fakta tersebut maka penelitian ini akan menggunakan kerangka analisis perilaku konsumen jasa yang diformulasikan oleh Fandy Tjiptono di mana menurut Tjiptono bahwa pemilihan produk jasa oleh konsumen akan melalui proses keputusan konsumen dalam memilih suatu produk jasa bisa diklasifikasikan dalam tahap prapembelian, konsumsi dan evaluasi purnabeli.

1.2. POKOK MASALAH

Berdasarkan uraian pada bagian permasalahan di atas, penelitian yang akan diangkat oleh penulis adalah membahas atau menganalisis pelayanan diberikan oleh Kantor – Kantor Imigrasi dalam lingkup DKI Jakarta di mana penulis akan memfokuskan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur dengan pertimbangan Kantor dengan pemohon yang tertinggi selama kurun waktu 2008 sampai dengan Mei 2010.

Pelayanan publik, sebagaimana dikatakan oleh Agung Kurniawan dalam Sinambela adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, op.cit hal. 5).

Pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sampara Lukman, 2000 : 8).

Sedangkan publik sendiri berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya berarti rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, op.cit hal. 5).

Birokrasi, pada dasarnya, merupakan suatu organisasi yang serupa dengan perusahaan. Keduanya merupakan bentukan dari proses sosial manusia untuk berusaha memenuhi kebutuhannya. Namun yang membedakan keduanya adalah persepsi mengenai bagaimana keduanya memandang tugas dan fungsi sehingga memunculkan orientasi yang berbeda. Orientasi perusahaan adalah guna mendapatkan keuntungan yang bernilai dan dapat dirasakan secara langsung baik itu pendapatan maupun keuntungan yang secara langsung juga dapat dinikmati berupa naiknya pendapatan, pensiun maupun bonus. Di lain pihak, birokrasi pada umumnya adalah memberikan pelayanan atau servis yang *output* -nya dapat dirasakan berbeda secara personal sehingga kesan subyektif amat terasa, namun berapa pun maksimalnya usaha yang diberikan oleh seorang karyawan tidak serta merta akan merubah pendapatan yang diterimanya.

Denhart (dalam Elly Susanto) berpendapat bahwa kedua organisasi tersebut dapat dibedakan dalam tiga hal, yaitu :

1. *Ambiguity*, yang mengacu pada pengukuran kinerja dimana pengukuran kinerja organisasi swasta lebih jelas dan mudah dipahami sedang pengukuran kinerja sektor publik lebih sulit dioperasionalkan (*ambiguous*);
2. *Pluralistic decision making*, mengacu pada kuantitas kelompok – kelompok dalam setiap pengambilan keputusan di mana organisasi publik melibatkan lebih banyak kelompok kepentingan dengan latar belakang yang beragam;
3. *Visibility*, mengacu pada kondisi di mana semua kegiatan dan kebijakan yang dibuat oleh organisasi publik selalu dimonitor oleh media massa dan masyarakat sehingga prinsip kehati – hatian menjadi prioritas sedang sektor swasta relatif tidak mengalami hal tersebut (Agus Wiyanto, 2010 : 323).

Menurut Norman Flynn, ada empat perbedaan yang membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan non publik (*private services*) :

1. Kepemilikan terhadap barang umum dan kegunaannya terhadap masyarakat umum;
2. Pelayanan publik diselenggarakan dari pendanaan yang berasal dari masyarakat yang umumnya berupa pajak;
3. Kepemilikan fasilitas dan siapa yang dipekerjakan dalam kegiatan pelayanan tersebut;

4. Pelayanan publik diberikan kepada siapa saja yang mampu untuk membayar terlepas apakah orang tersebut mampu secara finansial maupun hanya mampu untuk membeli pelayanan tersebut semata (Flynn, 2007 : 8 – 10).

Dari sudut pandang manajerial pun keduanya cenderung berbeda di mana organisasi swasta lebih fleksibel dan mampu menghadapi perubahan lingkungannya khususnya para pelanggannya atau dengan kata lain para manajer di lingkungan swasta amat paham akan perubahan yang mau tidak mau harus dihadapi sehingga perusahaan tersebut dapat bertahan sehingga masalah kemampuan perusahaan (*corporate performance*) harus lah tinggi sesuai dengan pendapat Garet R. Jones dan Jennifer M. George : “*To achieve high performace, managers try to improve their responsiveness to customers, their quality of their products, and the efficiency of their organization*” (Garet R. Jones and Jennifer M. George, 2007: 505).

Dalam menghadapi perubahan dan memastikan kelangsungan hidup organisasinya para manajer di lingkungan umumnya wajib melakukan :

1. *Improving responsiveness to customers,*
2. *Improving quality,*
3. *Improving efficiency* (ibid, : 505 - 506).

Sejalan dengan uraian di atas, penulis mencoba merumuskan masalah mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta dalam pelayanan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia 48 halaman sebagai berikut :

1. Mengapa preferensi masyarakat cenderung untuk mengurus permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor – Kantor Imigrasi di wilayah DKI Jakarta setelah diterbitkannya Keputusan M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006 tersebut?
2. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap Kantor Jakarta Timur?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah tersebut penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis bagaimana preferensi masyarakat terhadap kebijakan penghapusan asas domisili pada permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia setelah diterbitkannya keputusan M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006;
2. Menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat tersebut.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara :

A. Akademis

Memberikan kontribusi pemikiran teoritis mengenai konsep implementasi kebijakan pemerintah, khususnya, terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi khususnya dalam pelayanan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia 48 halaman, serta memberikan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya.

B. Praktis

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi organisasi dalam mengatasi persoalan yang berkaitan dengan upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan Jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi khusus dalam pelayanan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia 48 halaman.

1.5. SISTEMATIKA PENELITIAN

Sistematika penulisan dalam tesis ini terdiri dari 6 (enam) bab yaitu :

Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, batasan penelitian, kerangka teori dan konsep, hipotesa, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

- Bab II : GAMBARAN UMUM
Dalam bab ini akan diuraikan mengenai tugas, pokok, dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur, Bogor dan Depok, struktur organisasi, dan gambaran umum kebijakan pelayanan jasa keimigrasian, serta asumsi-asumsi yang mempengaruhi implementasi pelayanan jasa keimigrasian
- Bab III : KERANGKA TEORI
Bab ini akan membahas mengenai teori dan pengertian-pengertian atau istilah-istilah yang berkenaan dengan preferensi konsumen terhadap pelayanan jasa keimigrasian.
- Bab IV : METODE PENELITIAN
Dalam bab ini akan diuraikan mengenai pendekatan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif, teknik pengumpulan dan pengolahan data, dan teknik analisis data.
- Bab V : PEMBAHASAN
Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian di antaranya meliputi penelitian lapangan dan kepustakaan yang berkenaan dengan persoalan preferensi pemohon jasa keimigrasian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis.
- Bab VI : SIMPULAN DAN SARAN
Bab lima ini merupakan bab penutup yang akan berisi tentang kesimpulan akhir sebagai jawaban atas pokok permasalahan yang dibahas dan dianalisis dalam dalam penelitian ini, di samping itu juga berisi saran atau rekomendasi dalam rangka memberikan masukan terhadap implementasi pelayanan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia.

BAB II

GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI KELAS I JAKARTA TIMUR

Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur dijadikan obyek penelitian dalam penelitian ini didasarkan pada fakta kantor ini merupakan kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta yang paling tinggi menerbitkan Surat Perjalanan Republik Indonesia (paspor). Berikut gambaran Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur :

2.1. Latar belakang sejarah

Saat Bandara Internasional Halim Perdanakusuma dioperasikan, Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur belum terbentuk dan masih merupakan Pos Pemeriksaan Imigrasi di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi. Seiring dengan meningkatnya beban pekerjaan yang harus ditangani setelah dipindahkannya Bandara yang bertaraf internasional dari Kemayoran ke Halim Perdanakusuma, maka kemudian dibentuklah sebuah kantor imigrasi yang memiliki wilayah kerja sendiri yang juga membawahi Bandara Internasional tersebut.

Pada saat ini Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur merupakan Unit Pelaksana Teknis dengan kedudukan organisasi berstatus eselon III A yang berada di bawah Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta. Keberadaan kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur merupakan perwujudan dari pelaksanaan tugas pokok yaitu menyelenggarakan pelayanan, pengamanan dan penegakan hukum terhadap lalu lintas orang yang masuk dan keluar wilayah Republik Indonesia melalui Bandara Internasional Halim Perdanakusuma.

2.2. Tugas pokok

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 165 Tahun 2000, Bab VII pasal 452 sampai dengan pasal 568 dan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor : M.01-PR.07.04 Tahun 2005 tentang Tata Kerja Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia, Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang memiliki tugas pokok melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- a. penyiapan perumusan kebijakan departemen di bidang keimigrasian;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang keimigrasian sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku;

- c. perumusan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang keimigrasian;
- d. pemberian bimbingan teknis dan evaluasi;
- e. pelaksanaan urusan administrasi direktorat jenderal;
- f. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang keimigrasian;
- g. pengawasan teknis dan pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian;
- h. pembinaan dan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, perlengkapan, system dan metoda di bidang keimigrasian;
- i. pelayanan teknis di bidang keimigrasian.

Tugas pokok Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur pada dasarnya adalah untuk menyelenggarakan sebagian tugas Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta di bidang keimigrasian yaitu pelayanan dan pengawasan keimigrasian yang mencakup penyelenggaraan tugas dalam :

- a. lalu lintas orang antar negara, berupa pemberian ijin masuk dan bertolak kepada setiap orang yang hendak masuk dan keluar wilayah Republik Indonesia termasuk menolak kedatangan orang – orang yang secara hukum tidak dikehendaki;
- b. pengawasan keberadaan dan kegiatan orang asing sesuai dengan wilayah kerjanya.

2.3. Visi dan misi

Pemerintah dalam lampiran Keputusan Presiden nomor 7 tahun 1999 tentang Pedoman Penyusunan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi menyebutkan bahwa visi adalah cara pandang jauh ke depan, arah instansi pemerintah harus dibawa agar eksis, antisipatif dan inovatif. Visi adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh instansi pemerintah. Visi yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, dapat dicapai melalui pelaksanaan misi. Dengan pernyataan misi tersebut, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah, dan mengetahui peran dan program-programnya serta hasil yang akan diperoleh di masa mendatang.

Berdasarkan uraian diatas, visi Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai arah yang hendak dituju dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sehari-hari adalah menjadikan insan Imigrasi yang profesional, berwibawa, dan berwawasan global. Sedang misi Imigrasi adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pelayanan yang cepat:

- b. Memberikan kemudahan yang berkualitas dalam pelayanan terhadap masyarakat;
- c. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan orang asing dalam kerangka mengamankan serta menunjang pembangunan nasional, dibutuhkan sumber daya manusia yang terampil, berdisiplin, kompetitif, dan profesional.

2.4. Struktur Organisasi

Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh Kementerian Hukum dan HAM RI di bidang keimigrasian, terutama di wilayah hukum yang menjadi daerah kerjanya. Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian dan untuk menyelenggarakan tugas-tugas tersebut, sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.03-PR.07.04 tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur mempunyai fungsi dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian.
- b. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian.
- c. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, dan
- d. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Susunan organisasi Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur terdiri dari:

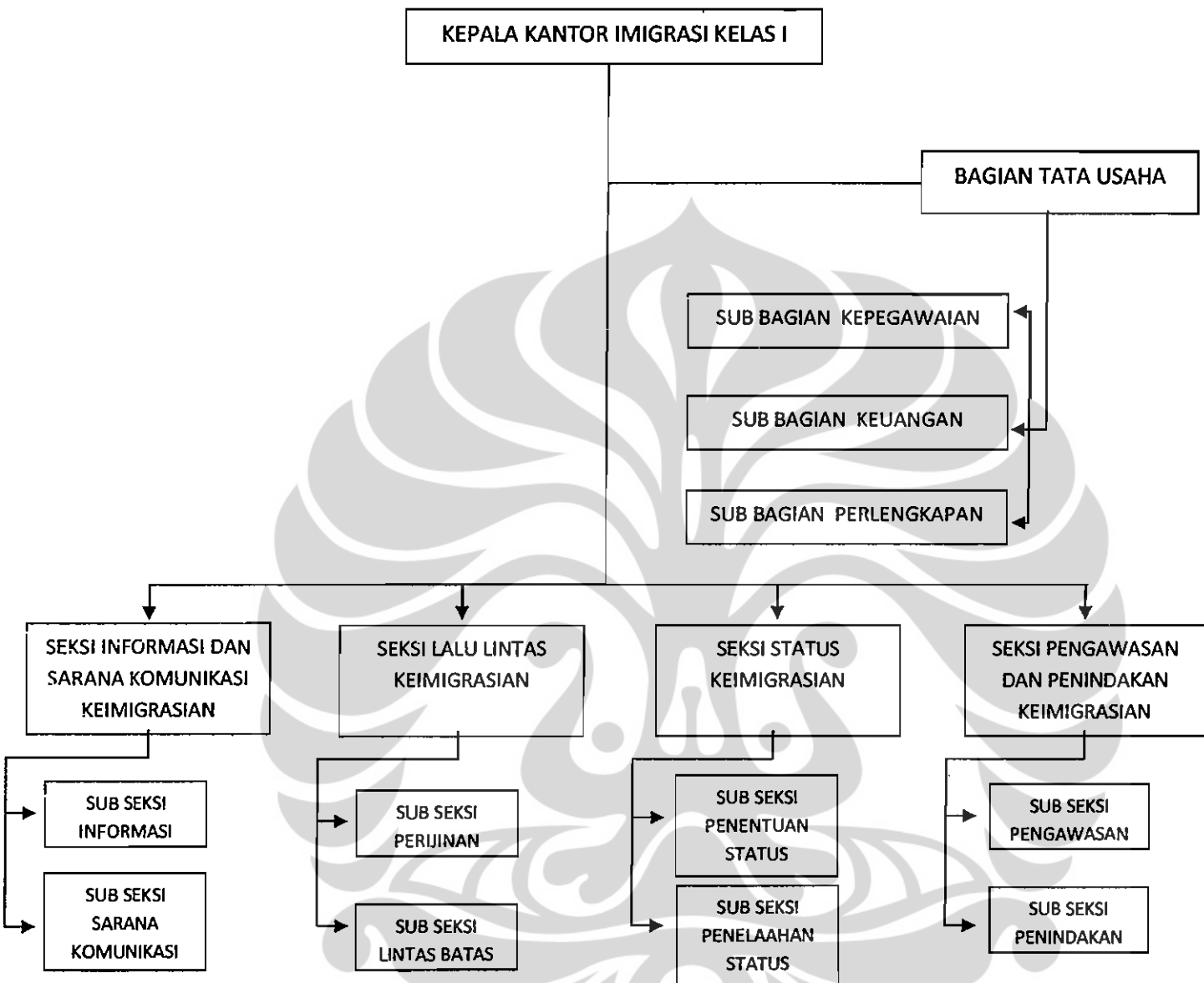
- a. Seksi Tata Usaha, yang membawahi: Sub Bagian Kepegawaian dan Umum, serta Sub Bagian Keuangan
- b. Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, yang membawahi: Seksi Informasi Keimigrasian, dan Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian
- c. Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian, yang membawahi: Seksi Perijinan Keimigrasian, dan Seksi Status Keimigrasian

Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian, yang membawahi: Seksi Pengawasan Keimigrasian, dan Seksi Penindakan Keimigrasian

Struktur organisasi Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur, disusun berdasarkan tugas pokoknya untuk menyelenggarakan pelayanan, pengawasan dan penegakan hukum di bidang keimigrasian. Struktur organisasi Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.1.

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur



2.5. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur pada Januari 2009 adalah sebanyak 98 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2.

Jumlah pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Timur

NO	JABATAN	JUMLAH PEGAWAI	KETERANGAN
1	Kepala Kantor Imigrasi	1	
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	
3	Kepala Seksi	3	
4	Kepala Sub Seksi	8	
5	Kepala Urusan	3	
6	Pegawai Non Struktural	82	
	Total	98	

Sumber : Sub Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur

2.5.1. Sumber Daya Manusia berdasarkan Golongan

Kedudukan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur yang diklasifikasikan berdasarkan golongan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2.3

Data Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	GOLONGAN	JUMLAH PEGAWAI	KETERANGAN
1	IV/a	1	
2	III/d	10	
3	III/c	5	
4	III/b	43	
5	III/a	18	
6	II/d	4	
7	II/c	5	
8	II/b	7	
9	II/a	5	
	Total	98	

Sumber : Sub Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur

tabel di atas memperlihatkan bahwa komposisi terbesar pegawai Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur sebanyak 1 orang golongan IV/a, 10 orang golongan III/d, 5 orang golongan III/c, 43 orang golongan III/b, 18 orang golongan III/a, 4 orang golongan II/d, 5 orang golongan II/c, 7 orang golongan II/b dan 5 orang golongan II/a.

2.5.2. Sumber Daya Manusia berdasarkan Tingkat eselon Jabatan

Posisi jabatan struktural berdasarkan tingkat eselon dan non eselon, menunjukkan struktur organisasi dan tingkat pekerjaan yang harus dilaksanakan. Hal ini tercermin dalam jumlah pegawai non eselon yang mencapai 85 orang (87%) yang berada di bawah kendali 8 orang pejabat eselon V, 4 orang pejabat eselon IV, dan 1 orang pejabat eselon III selaku pimpinan atau kepala kantor. Deskripsi tersebut selanjutnya dituangkan dalam bentuk tabel sebagaimana yang tersaji dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2.4
Data Pegawai berdasarkan Tingkat Eselon Jabatan

NO	Posisi Struktural	Eselon	Jumlah
1	Kepala Kantor Imigrasi	III	1
2	Kepala Seksi	IV	4
3	Kepala Sub Seksi	V	8
4	Pegawai	Non eselon	85
	Total		98

Sumber : Sub Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur

Keberadaan pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun secara kualitas di dalam setiap instansi terutama Kantor Imigrasi kelas I Jakarta Timur, merupakan faktor yang sangat menentukan bagi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2.5.3. Pembagian Pegawai Berdasarkan Seksi

Pembagian pegawai pada suatu kantor menunjukkan prioritas kerja maupun beban kerja yang dihadapi pada kegiatan rutin suatu instansi. Pembagian pegawai pada Kantor Imigrasi Jakarta Timur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5
Data Pegawai berdasarkan Seksi

NO	Seksi	Jumlah pegawai	Keterangan
1	Lalu lintas keimigrasian	54	
2	Status Keimigrasian	7	
3	Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian	8	
4	Informasi dan sarana komunikasi	9	
5.	Tata Usaha	20	
	Total	98	

Sumber : Sub Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur

2.6. Pelayanan Keimigrasian

Salah satu fungsi keimigrasian adalah penyelenggaraan pemerintahan atau administrasi negara yang mencerminkan aspek pelayanan. Dari aspek itu Imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan prima di bidang keimigrasian baik kepada Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA).

2.6.1. Pelayanan Keimigrasian kepada Warga Negara Indonesia (WNI)

Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor baik untuk umum maupun Tenaga Kerja Indonesia yang akan bekerja di luar negeri, pemberian Surat Pekerja Laksana Paspor (SPLP), pemberian Pas Lintas Batas (PLB) (pelayanan ini tidak ada di Kantor Imigrasi Klas I Jakarta Timur), yang khusus diberikan kepada warga negara Indonesia penduduk daerah perbatasan negara, yang berupa pemberian ijin berangkat dan pemberian ijin mendarat. Surat Perjalanan RI (SPRI) merupakan dokumen resmi untuk melakukan perjalanan antar negara diberikan atas permintaan setiap warga negara Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri untuk berbagai kepentingan termasuk untuk tujuan bekerja ke luar negeri.

2.6.2. Pelayanan Keimigrasian kepada Warga Negara Asing (WNA)

Pemberian pelayanan keimigrasian kepada Warga Negara Asing (WNA) meliputi: pemberian dokumen keimigrasian berupa Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP), Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM), perpanjangan ijin tinggal yang meliputi Visa Kunjungan Wisata (VKW), Visa Kunjungan Sosial Budaya (VKSb), Visa Kunjungan Usaha (VKU), perpanjangan dokumen

keimigrasian meliputi: Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP), dan Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM), pemberian Surat Keterangan Keimigrasian bagi orang asing dalam rangka pewarganegaraan.

Pelayanan ijin keimigrasian ini merupakan pemberian legalitas keberadaan dan kegiatan orang asing selama tinggal di Indonesia sehingga WNA dapat melakukan aktifitasnya. Pelayanan-pelayanan untuk WNA memiliki persyaratan permohonan yang berbeda-beda. Pelayanan pemberian ijin tinggal terbatas (KITAS) diberikan kepada warga negara asing yang memiliki visa tinggal terbatas dengan berbagai keperluan. Jenis-jenis keperluan warga negara asing tinggal di Indonesia dengan visa tinggal terbatas adalah bekerja (tenaga ahli asing dengan rekomendasi dari Departemen Tenaga Kerja, rokhaniawan asing dengan rekomendasi dari Departemen Agama dan Departemen Tenaga Kerja, dan tenaga peneliti asing dengan rekomendasi dari LIPI dan Departemen Tenaga Kerja), investor asing dengan rekomendasi dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), belajar atau latihan dengan rekomendasi dari Departemen Pendidikan Nasional. Alasan penyatuan keluarga didasarkan pada dokumen yang membuktikan hubungan keluarga secara hukum, misalnya akte perkawinan untuk suami/istri.

Setiap permohonan baru ijin tinggal terbatas, harus inemenuhi persyaratan umum dan khusus. Persyaratan umum yaitu: surat permintaan dan jaminan serta keterangan identitas sponsor, daftar riwayat hidup, daftar riwayat pekerjaan, dan pendidikan orang asing yang bersangkutan, paspor kebangsaan orang asing yang masih berlaku minimal 1 tahun sejak pertama kali masuk Indonesia, dan membayar biaya keimigrasian sesuai dengan ketentuan. Persyaratan khusus adalah persyaratan yang harus dilengkapi berkaitan dengan keperluannya tinggal di Indonesia. Permohonan perpanjangan ijin tinggal terbatas, selain harus melengkapi persyaratan di atas, juga harus melampirkan KITAS dan buku pengawasan orang asing dari Kantor Imigrasi, SKLD dari Kepolisian serta Ijin Memperkejakan Orang Asing (IMTA) dari Departemen Tenaga Kerja bagi orang asing yang diwajibkan secara hukum.

BAB III

KERANGKA TEORI DAN KONSEP

Dalam bab ini peneliti akan membahas kerangka teori dan konsep yang berkaitan dengan perilaku konsumen jasa. Untuk lebih jelasnya uraian tersebut dapat dilihat di bawah ini.

3.1. KERANGKA TEORI

Guna memahami perilaku konsumen atau masyarakat pengguna jasa keimigrasian dan kaitannya dalam pemilihan suatu kantor imigrasi tertentu dalam penerbitan Surat Perjalan Republik Indonesia atas nama mereka, maka penelitian ini akan menggunakan kerangka analisis perilaku konsumen jasa yang dirumuskan oleh Fandy Tjiptono (2006) sebagai pisau analisis. Kerangka analisis tersebut dapat dilihat dari model berikut :

Gambar 3.1

Kerangka analisis perilaku konsumen jasa



Sumber : Fandy Tiptono (2006)

Menurut Tjiptono, proses keputusan konsumen dalam memilih suatu produk jasa bisa diklasifikasikan dalam tahap prapembelian, konsumsi dan evaluasi purnabeli di mana tahap

prapembelian mencakup semua aktifitas konsumen yang terjadi sebelum terjadinya transaksi pembelian dan pemakaian jasa. Tahap ini meliputi identifikasi kebutuhan, pencarian informasi dan evaluasi alternatif. Tahap konsumsi merupakan tahap proses keputusan konsumen, di mana konsumen membeli dan menggunakan produk atau jasa. Sedangkan tahap evaluasi purnabeli merupakan tahap proses pembuatan keputusan sewaktu konsumen menentukan apakah ia telah membuat keputusan pembelian yang tepat.

3.1.1. Identifikasi kebutuhan

Merupakan proses ketika seseorang menginginkan sesuatu yang menjadi kebutuhannya baik berupa barang maupun jasa. Tjiptono mengatakan proses pembelian dimulai ketika seseorang mendapatkan stimulus (pikiran, tindakan atau motivasi) yang mendorong dirinya untuk mempertimbangkan pembelian barang atau jasa tertentu. Stimulus itu dapat berupa hal – hal sebagai berikut :

- a. *Commercial cues*, yaitu kejadian atau motivasi yang memberikan stimulus bagi konsumen untuk melakukan pembelian, sebagai usaha promosi perusahaan. Seperti paket *tour* menarik yang diiklankan.
- b. *Social cues*, adalah stimulus yang didapatkan dari kelompok referensi yang dijadikan panutan atau acuan oleh seseorang. Contoh, keinginan untuk memiliki mobil karena para keluarga di lingkungannya memiliki mobil sebagai prestise. Kelompok referensi sendiri dapat diklasifikasikan berdasarkan kategori : frekuensi kontak, sifat keanggotaan, formalitas dan kemampuan atau kebebasan anggotanya untuk memilih.
- c. *Physical cues*, yakni stimulus yang ditimbulkan oleh rangsang yang ditimbulkan langsung oleh tubuh seperti haus, lapar, dingin, panas lelah atau *biological cues* lainnya. Seperti keinginan untuk menggunakan *air conditioner* karena pengaruh hawa panas yang disebabkan oleh pemanasan global.

Stimulus mempengaruhi kebutuhan seseorang akan produk atau jasa tertentu. Seorang konsumen akan merasakan kebutuhan untuk membeli suatu

produk atau jasa tertentu pada situasi *shortage* (kebutuhan yang timbul karena konsumen tidak memiliki produk atau jasa tertentu) maupun *unfulfilled desire* (kebutuhan yang timbul karena ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa saat ini).

Interaksi sosial berlangsung dalam penyampaian jasa, pemahaman atas nilai pelanggan atau kebutuhan fundamental sangat esensial bagi terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pemahaman terhadap kebutuhan dasar manusia berperan penting dalam pemahaman atas cara konsumen bereaksi terhadap pengalaman penyampaian jasa. Pada hakikatnya, ekspektasi terhadap kinerja atribut produk merupakan alat atau cara (*means*) mencapai tujuan (*ends*) tertentu. Tujuan tersebut dapat merupakan pemenuhan kebutuhan fisiologis, keamanan dan rasa aman, sosial, *self esteem* maupun aktualisasi diri.

3.1.2 Pencarian informasi

Merupakan tahap di mana konsumen telah melakukan identifikasi kebutuhan dan menemukan solusi untuk pemenuhannya. Sebelum melakukan pembelian konsumen melakukan pengumpulan informasi mengenai alternatif yang ada namun dalam proses pembuatan konsumen jarang sekali dijumpai konsumen yang mempertimbangkan semua alternatif produk / barang atau jasa yang ada sebaliknya konsumen biasanya mempertimbangkan hanya sebagian merk ataupun produk yang diorganisasikan dalam :

1. *Awereness set*, yang terdiri dari merk – merk atau pemasok yang diketahui pelanggan.
2. *Evoked set*, terdiri atas merk atau pemasok dalam sebuah kategori produk atau jasa yang diingat pelanggan sewaktu membuat keputusan pembelian.
3. *Consideration set*, terdiri atas merk atau pemasok di dalam *evoked set* yang akan dipertimbangkan untuk dibeli setelah merk atau pemasok yang dianggap tidak memenuhi kebutuhan dieleminasi.

Pencarian informasi dapat dilakukan secara pasif maupun proaktif. Dalam pencarian pasif (internal), konsumen mengakses dan mengandalkan memorinya

berkenaan dengan informasi – informasi yang relevan menyangkut produk atau jasa yang sedang dipertimbangkan untuk dibeli. Sedangkan dalam pencarian proaktif (eksternal), konsumen mengumpulkan informasi – informasi baru melalui sumber – sumber lain selain pengamatannya sendiri. Pencarian eksternal adalah tingkat perhatian, persepsi dan usaha yang ditujukan untuk mendapatkan data atau informasi lingkungan berkaitan dengan pembelian spesifik yang dilakukan oleh konsumen.

Sumber informasi yang digunakan bisa diklasifikasikan berdasarkan beberapa kriteria. Berdasarkan karakteristik personal versus impersonal dan independensinya, sumber informasi bisa dikelompokkan sebagai berikut :

1. *Consumer dominated sources*, merupakan saluran informasi interpersonal yang didominasi pelanggan dan berada di luar kendali pemasar, seperti cerita dari mulut ke mulut.
2. *Marketer dominated sources*, yaitu sumber informasi yang bisa dikendalikan pemasar seperti iklan, promosi.
3. *Neutral sources*, yaitu sumber informasi yang berada di luar kendali pemasar dan konsumen seperti publisitas dan warta konsumen.

Lebih lanjut Peter & Donnelly, 2003 (dalam Tjiptono, 2006) mengelompokkan sumber informasi bagi pelanggan ke dalam lima kategori :

1. Sumber internal, berupa pengalaman sebelumnya dalam menangani kebutuhan serupa
2. Sumber kelompok, yaitu sumber – sumber relevan lain (seperti teman, keluarga, tetangga dan rekan kerja) yang diyakini konsumen memiliki keahlian khusus dalam keputusan pembelian terkait.
3. Sumber pemasaran, berupa iklan, wiraniaga, *dealer*, kemasan dan pajangan.
4. Sumber publik, meliputi publisitas (seperti artikel koran tentang produk) dan pemeringkatan independen terhadap produk (seperti laporan riset produk dan warta konsumen).

5. Sumber eksperensial, yaitu menangani, menilai dan mungkin pula mencoba produk atau jasa sewaktu belanja.

Dalam pembelian jasa, konsumen biasanya lebih mengandalkan sumber personel karena beberapa faktor. Pertama, media massa bisa mengomunikasikan informasi tentang *search quality* namun tidak terlalu efektif dalam menyampaikan *experience quality*. Kedua, sumber non-personal kemungkinan tidak tersedia karena : (a) banyak penyedia jasa adalah perusahaan lokal yang tidak berpengalaman dalam beriklan atau tidak memiliki cukup dana untuk itu. (b) periklanan yang didanai bersama oleh pengecer dan pamanufaktur jarang digunakan karena kebanyakan penyedia jasa lokal adalah produsen sekaligus pengecer jasa dan (c) asosiasi profesional melarang periklanan selama bertahun – tahun sehingga baik kalangan profesional maupun klien cenderung menolak iklan meskipun kini iklan diizinkan pada beberapa profesi tertentu. Ketiga, karena pelanggan hanya bisa menelaah sedikit atribut sebelum pembelian jasa, mereka cenderung mempersiapkan resiko yang lebih besar dalam memilih alternatif yang tidak begitu dikenal.

Secara garis besar strategi pencarian informasi meliputi beberapa hal sebagai berikut :

1. Mencari lebih banyak informasi, khususnya dari sumber personal terpercaya (teman, keluarga, rekan kerja)
2. Mengandalkan reputasi perusahaan jasa.
3. Mencari garansi dan jaminan.
4. Bertanya kepada karyawan jasa mengenai jasa – jasa alternatif.
5. Mencari peluang untuk mencoba jasa sebelum pembelian.
6. Menggunakan *world wide web* untuk mencari informasi.
7. Setia pada jasa saat ini, karena lebih familiar dalam kinerjanya.
8. Mencari bukti fisik lainnya sebagai sarana untuk menilai kualitas jasa dan menekan persepsi terhadap resiko jasa.

3.1.3. Evaluasi alternatif

Langkah ini adalah tahapan di mana proses pengumpulan informasi telah dilakukan dan ditemui beberapa solusi atau pilihan. Proses evaluasi dapat dilakukan dengan cara sistematis, yaitu menggunakan serangkaian langkah formal seperti multi atribut maupun non-sistematis, atau dilakukan secara acak atau semata – mata mengandalkan intuisi.

3.1.4. Pembelian dan konsumsi jasa

Salah satu perbedaan fundamental antara pembelian barang dan pembelian jasa adalah menyangkut proses produksi dan konsumsi. Pada barang, tahap pembelian dan konsumsi biasanya dilakukan terpisah. Sedangkan pada jasa, produksi dan konsumsi dilakukan secara bersamaan. Perusahaan jasa berpeluang besar untuk secara aktif membantu pelanggan memaksimalkan nilai dari pengalaman konsumsinya sehingga perusahaan jasa bisa secara efektif mempengaruhi proses konsumsi dan evaluasi.

Emosi dan *mood* pelanggan mempengaruhi evaluasi pelanggan bersangkutan terhadap *service encounter* (atau *moment of truth* adalah momen terjadinya interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa atau perusahaan jasa). Emosi mencakup *arousal*, berbagai bentuk *affect*, dan interpretasi kognitif terhadap *affect* yang bisa diberikan deskripsi tunggal. Emosi memiliki intensitas dan urgensi psikologis yang lebih besar daripada *mood*. Atau dapat didefinisikan *mood* merupakan perasaan yang terjadi pada waktu spesifik dan dalam situasi spesifik.

Karena banyak tipe jasa yang sifatnya eksperensial maka *mood* pelanggan pada saat *service encounter* bisa mempengaruhi evaluasinya (puas dan tidak puas), selain itu *mood* karyawan penyedia jasa dan pelanggan lainnya yang menerima jasa pada saat bersamaan juga berpengaruh terhadap kualitas keseluruhan penyampaian sebuah jasa.

Konsep dramaturgi banyak digunakan dalam sosiologi diadopsi oleh Grove, Fisk & John (dalam Tjiptono, 2006) ke dalam konteks pemasaran jasa. Mereka menggunakan metafora teater untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja jasa. Baik teater maupun organisasi jasa bertujuan menciptakan dan mempertahankan kesan positif di hadapan para audiensi. Salah satu cara mewujudkannya adalah mengelola para aktor dan setting fisik perilaku mereka secara cermat. Pemasar jasa harus memainkan banyak drama-related roles untuk memastikan bahwa semua aktor mampu memuaskan audiensi. Grove, Fisk & John (2000) mengemukakan empat komponen teatrikal strategis sebagai berikut:

1. Aktor (karyawan) yang kehadiran dan tindakannya menentukan jasa;
2. Audiensi (konsumen) yang menerima jasa;
3. Setting, yakni tempat berlangsungnya proses jasa;
4. Kinerja jasa, yaitu tindakan – tindakan yang membentuk pengalaman pelanggan.

Peran (*role*) adalah serangkaian pola perilaku yang dipelajari melalui pengalaman dan komunikasi, yang akan dilakukan oleh individu tertentu dalam interaksi sosial tertentu, dalam rangka mewujudkan efektifitas maksimum dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian peran merupakan kombinasi antara berbagai macam *social cues* atau ekspektasi masyarakat yang memandu perilaku dalam konteks spesifik. Berdasarkan *role theory*, pelanggan dan karyawan memiliki peran masing – masing dalam setiap *service encounter*.

Scripts adalah struktur kognitif yang memandu transaksi jasa dan merinci alternatif – alternatif yang tersedia bagi para karyawan yang terlibat dalam produksi jasa yang berhubungan langsung dengan pelanggan. *Scripts* yang terstruktur memudahkan karyawan jasa dalam merespon berbagai macam kebutuhan pelanggan secara cepat dan di pihak lain, *scripts* yang terlalu kaku akan menyebabkan kinerja jasa menjadi *mindless*.

Selain itu peran pelanggan lain juga menentukan pengalaman jasa keseluruhan pelanggan tertentu. Secara garis besar, kehadiran, perilaku dan kemiripan pelanggan lain yang menerima jasa yang sama di saat bersamaan berdampak pada kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan tertentu.

3.1.5. Evaluasi purna beli

Evaluasi purna beli dilakukan setelah jasa dibeli dan dikonsumsi. Dalam tahap ini konsumen mungkin mengalami disonansi kognitif (keraguan mencakup ketepatan keputusan pembelian).

Evaluasi purnabeli bisa dilakukan menggunakan model multiatribut sehingga apabila kemudian konsumen kecewa dengan pembelian yang dilakukannya baik karena produk atau jasa tersebut tidak memenuhi kebutuhan yang dimaksud, tidak berfungsi / beroperasi secara memuaskan atau tidak sepadan dengan harganya, maka konsumen bersangkutan mungkin mengatribusi ketidakpuasannya pada sejumlah sumber seperti penyedia jasa, pengecer atau diri sendiri.

3.2. KONSEP

Sehubungan dengan penulisan tesis ini, peneliti akan menjelaskan beberapa istilah/konsep yang menjadi acuan dasar peneliti untuk menganalisis hasil penelitian dan juga menghindari salah pengertian terhadap definisi istilah/konsep, yaitu :

3.2.1. Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor Republik Indonesia

Menurut Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian yang dimaksud dengan Surat perjalanan Republik Indonesia adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara (Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1992, Bab I, Ketentuan Umum).

Di Indonesia, Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor Indonesia terdiri atas :

1. Paspor Biasa
2. Paspor Diplomatik
3. Paspor Dinas
4. Paspor Haji
5. Paspor untuk Orang Asing
6. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia
7. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing
8. Surat Perjalanan Laksana Paspor Dinas (UU Nomor 9 Tahun 1992, pasal V)

Penggunaan Surat Perjalanan Republik Indonesia oleh masyarakat umum adalah paspor biasa yang dibedakan berdasarkan jumlah halamannya, yaitu 48 halaman dan 24 halaman. Dalam perkembangan selanjutnya dan karena kepentingan maksud dan tujuan atas penggunaannya, Surat Perjalanan Republik Indonesia 24 halaman digunakan untuk kepentingan Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri.

3.2.2. Pelayanan publik

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki sejumlah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara spesifik (Simbela, 2010 : hal. 5). Selanjutnya Sinambela menambahkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara karena negara didirikan oleh publik dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Kurniawan, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan adalah suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta (Basuki dalam JLANA;86). Proses pelaksanaan layanan yang diselenggarakan oleh aparatur negara kepada masyarakat dikenal dengan berbagai istilah, seperti pelayanan umum atau pelayanan publik, pelayanan masyarakat, namun pada prinsipnya batasan di atas memiliki kesamaan dalam implementasinya. Pelayanan publik merupakan bagian dari kebijakan publik yang dilakukan pemerintah melalui para birokratnya.

Menurut Agung Kurniawan (2005:4), pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun *public service* menurut Lonsdale dan Enyedi dalam Zuhar, 2001 (dikutip oleh Prasojo, dkk: 2006). Adalah : "*something made available to the whole population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i.e. people must act collectively*". Dari beberapa kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Monier (2002 : 88) menyatakan beberapa faktor penting yang terdapat dalam pelayanan umum, yaitu :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kebutuhan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang merugikan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.

4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi standar hidup minimum.
5. Faktor keterampilan pegawai.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum sendiri dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan yang bersifat primer, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu – satunya penyelenggara sehingga pengguna jasa mau tidak mau harus menggunakannya. Contoh : pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perijinan.
2. Pelayanan yang bersifat sekunder, yaitu bentuk penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna jasa tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa alternatif penyelenggara pelayanan. Contoh : rumah sakit, angkutan umum.

Selanjutnya Fitzmmons dan Fitzmmons berpendapat terdapat 5 (lima) indikator pelayanan publik, yaitu :

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan;
5. *Empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kemauan konsumen

3.2.3. Pengertian Jasa / Pelayanan

Jasa seperti juga barang merupakan suatu aktifitas yang dihasilkan dari suatu sistem produksi yang disebut produk. Produk sendiri dapat dikalsifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud atau tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini ada tiga kelompok produk (Nasution, 2004 : 5) :

1. **Barang tidak tahan lama**
Merupakan barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian atau dengan kata lain umur ekonomisnya kurang dari satu tahun. Contoh : sabun, minuman dan makanan ringan, garam, gula, kapur tulis dan sebagainya.
2. **Barang tahan lama**
Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun. Contohnya : televisi, kulkas, mobil, mesin cuci dan lain – lain.
3. **Jasa (*services*)**
Merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual contohnya : bengkel resparasi, salon kecantikan, kursus keterampilan, hotel, rumah sakit dan lain sebagainya.

Istilah jasa atau pelayanan merupakan suatu istilah yang tidak mudah didefenisikan. Jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (atau tidak berwujud secara fisik) dan menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa atau pelayanan bisa berhubungan baik dengan produksi fisik maupun tidak (Kotler, 1996: 61). Sementara Valerie A. Zethaml and Marry Jo Bitner (1996 : 7) memberikan batasan tentang pelayanan (*service*) sebagai : *"service as all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it produced and provides added value in forms (such as convenience, amusement, confort or health)"*. Dari

pengertian ini berarti jasa adalah sesuatu yang bernilai secara ekonomis namun tidak memiliki bentuk fisik yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.

Pelayanan menurut Kotler (1996 : 467) adalah : *"a service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product"*. Dalam konsepsi ini berarti pelayanan atau jasa adalah sesuatu yang dihasilkan oleh seseorang atau kumpulan orang yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan dimana pelayanan mungkin berhubungan atau tidak dengan produksi secara fisik.

Beberapa karakteristik yang membedakan antara jasa dengan barang menurut Berry L. L (1990 : 15) :

1. *Tangible* (tidak berwujud)

Berarti jasa tersebut tidak dapat dilihat, diraba atau dicium maupun didengar sebelum jasa tersebut dikonsumsi atau diproduksi. Hal ini menyebabkan organisasi atau individu yang menyediakan jasa harus dapat menggambarkan bagaimana citra dan jasa yang dihasilkan dan manfaat apa yang akan diperoleh konsumen, baik individu maupun organisasi bila memakai jasa tersebut.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa tersebut, baik alatnya maupun orangnya. Hal ini yang menyebabkan ciri ini adalah kenyataan bahwa jasa memerlukan kehadiran serta pelayanan dari pengelola jasa tersebut.

3. *Heterogeneity / variability / inconsistency* (keanekaragaman)

Jasa bersifat sangat beranekaragam karena merupakan *non – standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

Macaulay dan Cook (1997 :12) menyatakan, pelayanan merupakan citra perusahaan. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, yaitu :

1. Kualitas produk dan layanan yang dihasilkan;
2. Cara pemberi layanan memberikannya; dan
3. Hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

lebih lanjut Macaulay dan Cook (ibid : 13) mengatakan bahwa menciptakan citra positif berarti :

1. Membantu pengguna layanan melihat keistimewaan produk anda melalui cara terbaik;
2. Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda;
3. Mengembangkan hubungan yang mampu membuat pengguna layanan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai pribadi;
4. Ini dari pelayanan masyarakat yang baik belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Selanjutnya Boediono (1999 : 60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Pengertian kualitas sendiri mengacu pada Stamatidis (1996 : 6) adalah didasarkan pada kesesuaian dengan permintaan, kecocokan untuk digunakan, perbaikan secara berkelanjutan, kerugian pada masyarakat dan tidak ada cacat. Selanjutnya Stewart (dalam Stoner, Freeman & Gilbert, 1995 : 210) memberikan definisi bahwa

"quality is a sense of appreciation thath something is better than something else". Sedangkan pedapat Feigenbaume (1992: 7) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk jasa yang digunakannya memenuhi harapan pelanggan.

3.2.4. Pelanggan / pengguna jasa / customer

Dalam pelayanan yang dimaksud dengan pelanggan adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau pegawai organisasi pemberi layanan tersebut. Istilah pelanggan tidak hanya dikenal pada sektor swasta (*private*) tetapi telah diterapkan pula pada sektor *public administration* (Rosenbloom, 2005 : 9).

David Osborne dan Peter Plastrik dalam bukunya "Memangkas Birokrasi" (2001 : 172) membagi pelanggan dalam dua kelompok :

1. Pelanggan primer, yaitu individu atau kelompok di mana pekerjaan anda dirancang untuk membantu mereka.
2. Pelanggan sekunder, yaitu individu atau kelompok lain di mana pekerjaan anda dirancang untuk memberi manfaat kepada mereka, tetapi sifatnya tidak langsung sebagaimana pelanggan primer.

Setiap organisasi mempunyai kategori pelanggan internal yaitu seluruh anggota organisasi sedangkan eksternal adalah masyarakat, dengan demikian istilah pelanggan meliputi pelayanan kepada seluruh anggota masyarakat dalam rangka memuaskan pelanggan eksternal.

Masyarakat memerlukan pelayanan umum untuk mendapatkan hak – haknya sebagai masyarakat, sementara aparatur pemerintah memiliki tugas yang melekat pada dirinya sebagai aparatur negara untuk melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Korelasi timbal balik antara aparatur dan masyarakat ini sering menimbulkan masalah apabila di antara

kedua belah pihak tidak melakukan aktivitas sebagaimana yang telah ditetapkan. Agar pelayanan umum dapat berjalan sebagaimana mestinya tugas pokok dan fungsi pemerintah harus diatur sedemikian rupa melalui kebijakan dan prosedur tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan demikian, tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan pemerintah harus diarahkan pada kebutuhan masyarakat secara prima, baik dari segi kualitas maupun kuantitas sebagai upaya membangun kehidupan masyarakat yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan berbangsa dan bernegara (Darmanto, 2007 : 7).

3.2.5. Preferensi

Berdasarkan referensi ilmu perilaku konsumen, preferensi adalah proses pengambilan keputusan dan aktivitas fisik yang dilakukan oleh seseorang dalam menilai, memperoleh, menggunakan, atau meninggalkan produk dan jasa (Loudon dan Bitta, 1993: 5). Indikator dari perilaku masyarakat ini adalah penentuan kebutuhan/masalah (*problem recognition*), pencarian informasi (*information search*), penilaian alternatif (*evaluation of alternatives*), keputusan membeli (*purchase decision*), dan perilaku pascapembelian (*postpurchase behaviour*). Sedangkan Aaker (2003 : 607-608), menyatakan bahwa dalam menentukan pilihan untuk membeli produk, konsumen sering mempertimbangkan berbagai faktor. Bagi konsumen faktor tersebut bersifat *trade-off* yang membuat konsumen serba salah dan akhirnya mempunyai penilaian sendiri dalam membuat keputusan.

Preferensi konsumen terhadap suatu produk pada dasarnya bersifat plastis dan akan semakin terpengaruh dengan adanya pendekatan produsen melalui media masa seperti radio, televisi, pamflet, iklan dan sebagainya. faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap suatu produk adalah (1) perbedaan individu, yakni kebutuhan dan motivasi, gaya hidup, tingkat pengetahuan dan sikap; (2) faktor lingkungan, yakni budaya, sosial ekonomi, jumlah keluarga, kelompok acuan, situasi konsumen.

Kenyataannya, konsumen cenderung kurang mengetahui produk yang sebenarnya dibutuhkan, tetapi memilih berdasarkan kebiasaan, tingkat keterlibatan rendah dan tidak dapat membedakan antara merk, sehingga tidak membentuk sikap yang kuat terhadap merek produk dan menimbulkan perasaan yakin bahwa produk tersebut bermanfaat bagi dirinya tanpa dievaluasi.



BAB IV

METODE PENELITIAN

Ilmu sosial merupakan ilmu yang mempelajari manusia serta aspek – aspek yang menyertainya seiring dengan perkembangan kehidupan manusia yang hidup berkelompok dan saling berbagi antar sesamanya. Perkembangan perikehidupan manusia telah menimbulkan berbagai macam segmentasi dan perubahan seiring dengan kepentingan manusia tersebut yang kemudian juga melahirkan berbagai macam kajian untuk mempelajari kecenderungan manusia dalam kehidupan berkelompok tersebut.

Keinginan untuk mengkaji fenomena – fenomena sosial pun melahirkan beberapa pendekatan yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang masing – masing memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan sehingga ada keinginan untuk menggabungkan kedua pendekatan tersebut guna mendapatkan tingkat kebenaran yang lebih tinggi maupun keterangan yang komprehensif terhadap suatu fenomena.

4.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan teori sebagai paradigma guna mengembangkan penelitian ke pendalaman materi dan menemukan hal – hal baru yang sifatnya lebih mendalam untuk memahami fenomena preferensi yang timbul akibat dihapuskannya kewajiban kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dengan wilayah kerja suatu kantor imigrasi.

Jenis penelitian ini adalah eksploratif terhadap lima dimensi kerangka analisis perilaku konsumen jasa yang ditetapkan oleh Fandy Tjiptono sebagai dimensi – dimensi yang dilalui oleh seorang dalam konsumsi jasa. Lima dimensi dari kerangka analisis perilaku konsumen adalah identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan konsumsi serta evaluasi purnabeli.

Fenomena terciptanya preferensi terhadap kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta oleh pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) merupakan suatu fenomena sosial yang terbentuk dan terpola setelah ditetapkannya keputusan penghapusan

kewajiban penyesuaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon dengan wilayah kerja suatu kantor imigrasi sehingga fenomena ini harus diteliti secara komprehensif yang untuk mewujudkannya maka peneliti menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu secara kualitatif dan kuantitatif di mana data kuantitatif digunakan untuk mendukung data kualitatif.

4.2. Metode Pengumpulan Data

Sebagaimana telah disinggung di atas maka penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif atau dikenal dengan metode campuran (*mix method*).

4.2.1. Metode Pengumpulan Data Kualitatif

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan teori sebagai paradigma guna mengembangkan penelitian ke pendalaman materi dan menemukan hal – hal baru yang sifatnya lebih mendalam untuk memahami fenomena preferensi yang timbul akibat dihapuskannya kewajiban kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dengan wilayah kerja suatu kantor imigrasi.

Penghapusan ini merupakan suatu fenomena baru mengubah secara radikal persepsi masyarakat terhadap tata cara permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia. Creswell (2003 : 15) mengatakan bahwa penelitian kualitatif salah satunya adalah penelitian terhadap suatu fenomena sosial :

" Phenomenological research, in which researcher indentifies the "essence" of human experiences concerning a phenomenon. As described by participants in a study. Understanding the "lived experiences" marks phenomenology as a philosophy as well as a method, and the procedure involves studying a small number of subjects through extensive and prolonged engagement to develop patterns and relationships of meaning In this process researcher "bracket" his or her own experiences

in order to understand those of those of the participants in the study."

Faktor – faktor yang dijadikan pedoman wawancara dapat dilihat dalam tabel operasionalisasi faktor berikut ini :

Tabel 4.1 Operasionalisasi faktor

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
1	Identifikasi Kebutuhan Latar belakang yang mendorong pemohon jasa keimigrasian dalam kepemilikan Surat Perjalanan Republik Indonesia <ul style="list-style-type: none"> • Commercial cues • Social cues • Physical cues 	Primer	Informan	Penghapusan kesesuaian menjadi pendorong Lingkungan menjadi pendorong membawa paspor kebutuhan mutlak berpergian ke luar negeri	Ragu –ragu Penghapusan sebagai pendorong Ragu –ragu Lingkungan sebagai pendorong Ragu - ragu membawa paspor kebutuhan mutlak berpergian ke luar negeri	Penghapusan bukan pendorong Lingkungan bukan pendorong Tidak setuju membawa paspor kebutuhan mutlak ke luar negeri
2	Pencarian informasi Proses pencarian informasi yang dilakukan oleh para pemohon jasa	Primer	Informan			

redal

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
4.	<p>Pembelian dan konsumsi</p> <p>Peran Kanim Jakarta Timur dalam memaksimalkan pengalaman pemohon dalam melakukan permohonan</p> <ul style="list-style-type: none">• Mood dan emosi• Dramaturgi<ul style="list-style-type: none">- Lokasi- Pelayanan- Fasilitas pelayanan- Profesionalisme pegawai	Primer	Informan	<p>Perasaan ikut berperan dalam melakukan pemilihann</p> <p>Kanim Jaktim mudah dijangkau</p> <p>Pelayanan yang diberikan memadai</p> <p>Kanim Jaktim menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai</p> <p>Pegawai Kanim Jaktim melaksanakan tugas sesuai peran dan tanggung jawab</p>	<p>Ragu – ragu perasaan berperan dalam melakukan pemilihan</p> <p>Ragu – ragu kanim Jaktim mudah dijangkau</p> <p>Ragu – ragu pelayanan yang diberikan memadai</p> <p>Ragu – ragu kanim Jaktim menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai</p> <p>Ragu – ragu pegawai Kanim Jaktim</p>	<p>Perasaan tidak ikut berperan dalam melakukan pemilihan</p> <p>Kanim Jaktim tidak mudah dijangkau</p> <p>Pelayanan yang diberikan tidak memadai</p> <p>Kanim Jaktim tidak menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai</p> <p>Pegawai Kanim Jaktim tidak melaksanakan tugas sesuai peran dan tanggung jawab</p>

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
5	Evaluasi Alternatif Penilaian mereka terhadap kantor imigrasi tersebut setelah paspor diterbitkan <ul style="list-style-type: none"> • Puas • Keyakinan 	Primer	Informan	Kepemilikan paspor sebanding dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan	Ragu – ragu kepemilikan paspor sebanding dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan	Kepemilikan paspor tidak sebanding dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan
				Paspor yang dimiliki akan memberikan perlindungan hukum	ragu – ragu paspor yang dimiliki akan memberikan perlindungan hukum	Paspor yang dimiliki tidak akan memberikan perlindungan hukum

Kesemua pertanyaan diberikan kepada *informan* dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Bapak Erwin Azis, Direktur Sistem Informasi Keimigrasian Direktorat Jenderal Imigrasi, dengan asumsi beliau adalah orang yang paling kompeten dalam penyelenggaraan sistem informasi keimigrasian yang berdampak langsung terhadap pelayanan keimigrasian (*key informan*);

2. Bapak Muhammad Kacung, Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur, adalah orang yang paling bertanggung Jawab terhadap pelaksanaan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur yang merupakan kantor imigrasi yang paling tinggi menerbitkan Surat Perjalanan Republik Indonesia 48 halaman di Jakarta (*informan*);
3. Bapak Pardamean Siregar, Direktur PT. Andhika Kamila Pratiwi merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa kepengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur (*informan*);
4. Ibu Nieke, Pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur, saat ini merupakan aktivis pada Lembaga Swadaya Masyarakat – Nasional *Management Consultant* untuk program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perdesaan yang bekerja sama dengan Dirjen Pemberdayaan Masyarakat dan Desa - Kementerian Dalam Negeri, yang berlamat di Taman Aries Blok F 9 – 21 Jakarta Barat (*informan*);
5. Bapak Mintar Sandi, pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia, seorang pensiunan pada Kementerian Perhubungan yang sedang melakukan kursus untuk menjadi nakhoda kapal. Beliau beberapa kali memiliki Surat Perjalanan Republik Indonesia dan mempunyai pengalaman yang cukup dalam kegiatan berpergian antar Negara. Saat ini beliau tinggal di Medan, Sumatera Utara (*informan*).

Jawaban – jawaban *key informan* dan *informan* kemudian diinterpretasikan dan dihubungkan dengan dimensi yang sudah ditentukan dalam kerangka analisis perilaku konsumen jasa untuk memastikan sejauhmana peranan peranan aplikasi keputusan Menteri Hukum dan HAM nomor : M.08-IZ.03.10 tahun 2006 terhadap preferensi masyarakat pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur dengan menentukan kuat dan lemahnya.

4.2.2. Metode Pengumpulan Data Kuantitatif

Pengumpulan data dalam metode ini melalui survei dengan menyebarkan kuisioner kepada para pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur. Pemohon yang dipilih untuk menjadi responden dalam penelitian adalah mereka yang bertempat tinggal di luar wilayah kerja kantor imigrasi ini sehingga jenis sampel dalam penelitian ini adalah non-probabilitas.

Jumlah responden yang menjadi sampel yang didapat dalam penelitian ini berjumlah 46 orang dengan rentang usia 15 tahun < sampai 50 tahun <. Karakteristik responden berdasarkan rentang usia dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan usia.

No	Responden	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	15 - 20	0	1	1
2	21 - 30	3	2	5
3	31 - 40	5	2	7
4	41 - 50	5	1	6
5	51 <	3	1	4
		16	7	23

Sumber : data olahan

Populasi yang bersedia menjadi responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang diturunkan dari kerangka analisis perilaku konsumen jasa sebagaimana terlihat dalam operasionalisasi konsep dibawah ini :

Tabel 4.3
Operasionalisasi Kerangka Analisis Perilaku Konsumen Jasa

No	Dimensi	Indikator
1	Identifikasi kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor RI adalah dokumen yang harus dimiliki warga negara Indonesia untuk berpergian ke luar negeri • Paspor adalah dokumen negara yang dapat dimohonkan pada setiap kantor imigrasi • Dihapusnya pembatasan permohonan sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP) memberikan pengaruh positif untuk melakukan permohonan paspor RI
	• Commercial Cues	<ul style="list-style-type: none"> • Paspor adalah salah satu kebutuhan yang harus dimiliki pada kehidupan modern seperti saat ini • Lazimnya Anda mengetahui orang – orang di sekitar berpergian ke luar negeri ikut mendorong Anda untuk melakukan perjalanan antar negara • Paspor merupakan kata yang biasa anda dengar di lingkungan sosial
	• Social cues	<ul style="list-style-type: none"> • Keharusan bepergian ke luar negeri merupakan tujuan utama Anda memiliki paspor • Keinginan untuk dianggap lebih terpandang karena memiliki paspor bukanlah tujuan utama anda dalam memiliki paspor
2	Identifikasi kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Paspor adalah dokumen perjalanan resmi yang dikeluarkan oleh lembaga pemerintah • Lembaga pemerintah tersebut telah diamanatkan oleh
	• Physical cues	
2	Pencarian informasi	
	• Awereness set	

		<p>undang – undang sebagai lembaga yang menerbitkan paspor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak semua lembaga pemerintah bertugas menerbitkan paspor • Paspor adalah dokumen perjalanan yang memuat identitas pemegangnya namun tidak diterbitkan oleh lembaga pemerintah yang menangani masalah kependudukan
	<ul style="list-style-type: none"> • Evoked set 	<ul style="list-style-type: none"> • Selain lembaga keimigrasian ada lembaga lain yang bertugas menerbitkan paspor
	<ul style="list-style-type: none"> • Consideration set 	<ul style="list-style-type: none"> • Kantor imigrasi merupakan perwujudan lembaga negara yang menerbitkan paspor secara langsung kepada warga negara • Anda secara aktif melakukan pencarian informasi mengenai hal – hal yang diperlukan dalam kepemilikan paspor melalui berbagai sumber di media massa dan juga sumber – sumber informasi di internet atas lembaga yang menerbitkan SPRI • Anda juga melibatkan orang – orang di lingkungan anda untuk mendapatkan informasi yang lebih meyakinkan
3	<p>Evaluasi alternatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rasional 	<ul style="list-style-type: none"> • DKI Jakarta sebagai ibu kota lebih memiliki berbagai macam alternatif moda transportasi dan memiliki akses jalan yang lebih variatif • Pemilihan kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta lebih menguntungkan dari segi waktu dan tenaga • Kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta yang anda pilih merupakan kantor yang memiliki kelebihan menurut pertimbangan anda

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematis 	<ul style="list-style-type: none"> • Penghapusan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dan wilayah kerja kantor imigrasi merupakan informasi yang belum ketahui secara pasti • Penghapusan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dan wilayah kerja kantor imigrasi yang anda tuju dalam kepengurusan SPRI memberikan alternatif pilihan untuk menentukan kantor imigrasi yang anda pilih • Karena terletak di dalam ibu kota negara, kantor – kantor imigrasi yang berada di wilayah DKI Jakarta lebih transparan dalam memberikan pelayanan
4	<p>Pembelian dan konsumsi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mood dan emosi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan adalah sesuatu yang abstrak namun dapat dinilai secara subyektif • Subyektifitas Anda dalam memilih kantor imigrasi tertentu, salah satunya adalah didorong oleh emosi dan <i>mood</i> yang anda miliki
	<ul style="list-style-type: none"> • Dramaturgi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap karyawan dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik dan profesional • Keberadaan dan sikap pemohon lain ikut memberikan kontribusi dalam penilaian terhadap pelayanan yang anda terima • Keberadaan kantor imigrasi yang relatif mudah dijangkau lebih disukai • Ketersediaan ruang tunggu serta perlengkapan lainnya yang nyaman ikut memberikan andil dalam penilaian anda terhadap pelayanan yang diterima • Lembaga keimigrasian dinilai telah melakukan perubahan atas pola pelayanan dari yang dilayani menjadi yang melayani • Kantor imigrasi yang anda pilih terletak di DKI Jakarta yang merupakan kota dimana anda menghabiskan

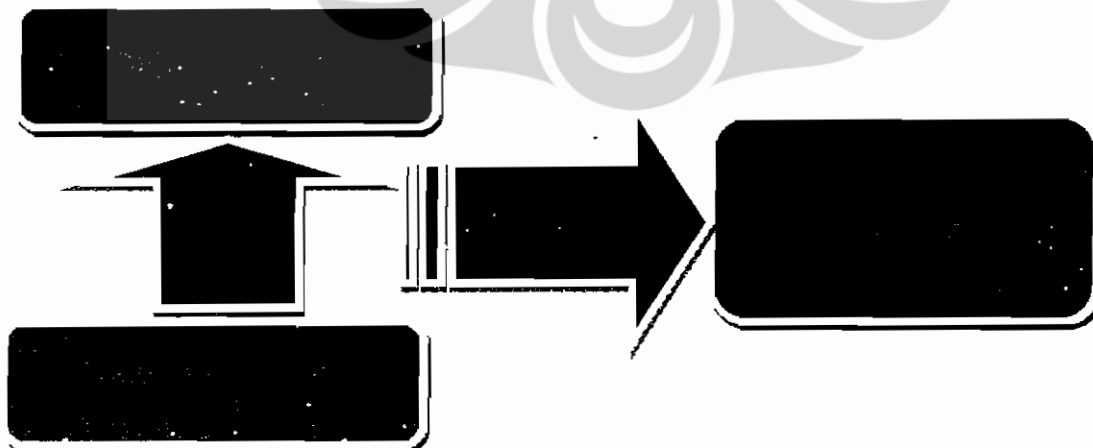
		sebagian besar waktu anda seperti bekerja, sekolah dan kegiatan rutin lainnya
5	Evaluasi Purnabeli <ul style="list-style-type: none"> • Puas 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Anda memiliki paspor salah satunya diperoleh oleh pemilihan kantor imigrasi yang tepat • Paspor yang Anda miliki secara benar memuat identitas anda sehingga dapat dipergunakan dalam perjalanan antar Negara
	<ul style="list-style-type: none"> • Keyakin 	<ul style="list-style-type: none"> • Paspor yang diterbitkan oleh kantor yang anda pilih mampu memberikan perlindungan hukum pada Anda saat berada di luar negeri

Data yang sudah didapat kemudian diolah menggunakan program *Excell for windows 2007* untuk menampilkan statistik deskriptif berupa frekuensi dan prosentasi frekuensi dari setiap pertanyaan dalam dimensi guna mendapatkan gambaran dari dimensi tersebut dalam kaitannya dengan preferensi masyarakat pemohon jasa keimigrasian dalam kepengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur.

Data kualiatatif dan kuantitatif diperoleh berdasarkan hasil pengolahan dalam penelitian, dapat digambarkan :

Gambar 4.4.

Sistematika Analisis Data



4.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan untuk mengikuti standar penelitian ilmiah yang berlaku umum antara lain dengan menggunakan kerangka teoritik dan metodologi yang memenuhi persyaratan ilmiah, namun pada kenyataannya, penulis akui, masih terdapat sejumlah kekurangan yang menjadi keterbatasan dalam penelitian, yaitu :

- a. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada saat jam kerja, pada kantor imigrasi di mana responden dan calon responden mendaftarkan permohonannya serta dilakukan oleh peneliti yang memakai atribut keimigrasian berupa Pakaian Dinas Harian (PDH) yang sedikit banyak akan menimbulkan bias ataupun ketidakobyektifan jawaban responden atas pertanyaan maupun jawaban pada kuisisioner penelitian;
- b. Responden yang dilibatkan dalam penelitian pada kenyataannya memang tidak terbatas namun kesediaan mereka untuk menjadi responden amatlah sedikit sehingga jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini belum menggambarkan keseluruhan responden pada umumnya;
- c. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive / non-probabilitas, maka penelitian ini tidak dapat digeneralisir dan hanya berlaku untuk ke-46 responden terkait;
- d. Penelitian ini hanya dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur sebagai kantor yang menerbitkan paspor 48 halaman (paspor umum) dan tidak melibatkan kantor – kantor imigrasi lain yang ada di DKI Jakarta sehingga penelitian ini belum menggambarkan keseluruhan pemohon yang memohonkan permohonan paspor di DKI Jakarta.

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Philip Kotler and Kevin Lane Keller : 2009: 166). Konsumen dalam menentukan pilihannya ditentukan oleh banyak pertimbangan antara lain faktor budaya, sosial dan pribadi.

Budaya menurut Kotler dan Keller merupakan faktor penentu akan pola konsumsi yang dilakukan oleh individu. Budaya membentuk watak seseorang yang dimulai sejak usia dini yaitu melalui keluarga sedangkan sosial atau lingkungan adalah sekelompok orang yang secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi watak, sikap dan perilaku seseorang melalui kelompok referensi (*reference group*) dan faktor pribadi yang meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup pembeli atau konsumen tersebut (ibid, hal 172).

Paspor merupakan suatu benda yang bukan kebutuhan primer maupun sekunder bagi umumnya warga negara Indonesia sehingga paspor dapat dikategorikan sebagai kebutuhan tersier atau kebutuhan yang merupakan kebutuhan terakhir setelah kebutuhan primer dan sekunder terpenuhi. Urutan ini, pada suatu waktu dan kondisi tertentu, dapat tidak berurutan sesuai dengan kebutuhan seseorang pada kondisi dan waktu tertentu sehingga bagi sekelompok orang yang paspor merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi keberadaan atau kepemilikannya.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk terbesar di dunia dan merupakan suatu negara kepulauan yang memiliki jumlah pintu masuk maupun perlintasan antara negara yang terbanyak sehingga isu keimigrasian merupakan isu yang tidak dapat dipungkiri keberadaannya. Sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk yang besar dan kemampuan negara yang belum cukup untuk memberikan peluang kerja bagi warganya, pengiriman tenaga kerja ke luar negeri adalah salah satu peluang untuk menciptakan tenaga kerja terlebih remiten yang dikirim kembali ke negara asal merupakan sumber devisa yang mampu menggerakkan perekonomian negara.

Penerbitan paspor atau SPRI bukan semata – mata diperuntukan bagi pengiriman tenaga kerja ke luar negeri namun juga diperuntukan bagi mereka yang karena maksud dan tujuan tertentu mengharuskan dirinya untuk berpergian ke luar negeri sehingga kemudian muncul lah dikotomi antara paspor 24 (dua puluh empat) halaman dan 48 (empat puluh delapan) halaman sebagai paspor TKI dan paspor umum walaupun kemudian dengan Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi nomor : IMI.1040.GR.01.01 Tahun 2010 tentang Perubahan Kelima Atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : F- 458.IZ.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia disamakan peruntukannya.

Penelitiannya di bawah ini akan mencoba menganalisis pola perilaku pemohon jasa keimigrasian yaitu pemohon SPRI 48 (empat puluh delapan) halaman setelah diterbitkannya surat edaran Direktur Jenderal Imigrasi tersebut dimana paspor 48 (empat puluh delapan) halaman juga dikenal sebagai paspor umum yang penerbitannya sejak tahun 2006 tidak lagi didasarkan pada asas domisili pemohon yang disesuaikan dengan wilayah kerja suatu kantor imigrasi tertentu sebagai Unit Pelaksana Teknis.

Bab ini akan menjawab pertanyaan dari penelitian yaitu menganalisis penerapan Keputusan Menteri Hukum dan HAK Asasi Manusia Republik Indonesia nomor : M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006 dan perannya terhadap preferensi masyarakat dan menganalisis faktor – faktor yang menjadi penyebab masyarakat lebih memilih Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur sebagai Unit Pelaksana Teknis yang menerbitkan Surat Perjalanan Republik Indonesia atas pemohon yang bersangkutan.

5.1. Analisis Hasil Pengumpulan Data Kualitatif

Data yang telah berhasil dikumpulkan kemudian dibagi menjadi komponen – komponen yang menjadi bagian dari kerangka analisis perilaku konsumen jasa untuk kemudian dikategorisasi guna interpretasi kuat rendahnya keterangan *informan* atas faktor – faktor yang diamati, berikut analisis data tersebut :

5.1.1. Identifikasi Kebutuhan

Faktor Identifikasi kebutuhan atas kepentingan masyarakat atau pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia yang ditanyakan kepada informan adalah latar belakang yang mendorong pemohon jasa keimigrasian dalam kepemilikan Surat Perjalanan Republik Indonesia. Latar belakang tersebut disebut oleh informan seperti Ibu Nieke:

“...untuk saya pribadi adalah untuk keluar negeri”

Bapak Mintar Sandi :

“Sebaiknya jika orang tersebut memiliki keinginan untuk ke luar negeri sebaiknya begitu, namun jika tidak sebaiknya tidak usah karena itu kan mubazir saja”

demikian juga dari Bapak Pardamean :

“...kecuali saya memang membutuhkan paspor untuk berpergian ke luar negeri”.

Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor Republik Indonesia adalah dokumen utama yang diperlukan dalam kegiatan berpergian antar negara. Latar belakang yang mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan antar-negara pun bervariasi baik untuk kegiatan wisata, kesehatan, keagamaan, tugas dari kantor / instansi dan pendidikan maupun untuk bekerja.

Indonesia saat ini memiliki banyak pemilik paspor dengan tujuan yang bervariasi tentunya, hal ini dibenarkan oleh keterangan *key informan*, Bapak Erwin Aziz :

“...adalah trend ekonomi kita yang mengalami perbaikan yang berarti ada peningkatan. Jadi kita belum tahu pasti penyebabnya apa? Jadi bisa jadi itu karena adanya perbaikan ekonomi”

beliau menyatakan bahwa adanya peningkatan perekonomian negara yang berimbas pada peningkatan perekonomian warga negaranya turut berdampak atas peningkatan permohonan paspor karena paspor identik dengan berpergian ke luar negeri baik itu untuk berwisata atau tugas yang tentunya harus didukung oleh

kemampuan finansial yang memadai karena adanya disparitas kemakmuran antara Indonesia dan negara tujuan. Bapak Muhammad Kacung berpendapat :

"...penghasilan penduduk Indonesia sendiri dan kalau di daerah yang kurang mampu tidak mungkin mereka akan membuat paspor kecuali orang – orang yang bersangkutan diiming – imingi untuk menjadi tenaga kerja di luar negeri tapi di ibu kota propinsi yang istilahnya perekonomiannya sudah diatas rata – rata yang ingin bersenang – senang ke luar negeri..."

Penghapusan pembatasan permohonan berdasarkan asas domisili yang disesuaikan dengan wilayah kerja suatu kantor imigrasi sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor : M.08 – IZ..03.10 Tahun 2006 sendiri berdasarkan penelitian dilapangan bukan merupakan pendorong utama masyarakat. Hal ini senada dengan keterangan Bapak Erwin Aziz :

"...kita harus teliti lagi kan apa penyebabnya. Apakah memang orang ini tinggal di Jakarta, dan yang kedua memang adalah trend ekonomi kita yang mengalami perbaikan yang berarti ada peningkatan. Jadi kita belum tahu pasti penyebabnya apa!"

Kemudahan sebagaimana tertuang dalam keputusan Menteri tersebut bagi pemohon sendiri memang memberikan cukup arti dan memberikan peluang kepada mereka untuk tidak terpaku pada keharusan melakukan permohonan pada suatu kantor sesuai dengan wilayah kerja kantor imigrasi tersebut. Hal ini sesuai dengan keterangan narasumber, Ibu Nieke :

"oh tentu sangat berdampak, karena begini, orang tidak akan tergantung kepada KTP karena permohonan yang didasarkan atas wilayah tentu akan membatasi orang untuk membuat paspor..."

dan hal yang sama juga dilontarkan oleh Bapak Mintar Sandi:

"...sangat membatu masyarakat."

Bapak Pardamean :

"Ya saya setuju sebagai kemudahan"

Penghapusan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dengan wilayah kerja suatu kantor imigrasi diakui oleh para informan di luar jajaran Direktorat

Jenderal Imigrasi hanya sebatas kemudahan yang cukup membantu masyarakat tapi bukan merupakan pendorong bagi masyarakat untuk melakukan permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia sebagaimana dikatakan oleh Ibu Nieke :

“Tentu berdampak karena pemohon tidak tergantung lagi akan KTP”

Paspor yang identik dengan berpergian ke luar negeri dan golongan menengah ke atas yang memiliki kemampuan ekonomi lebih pun bukan dianggap sebagai pendongkrak citra atau prestis sosial pemegangnya namun kepemilikan paspor dianggap lebih karena paspor sebagai salah satu identitas diri diasumsikan lebih kuat kedudukannya, hal ini dinyatakan oleh informan, Ibu Nieke :

“oh kalau begitu wajar jika paspor itu sebagai bentuk pride atau kebanggaan tadi itu”

latar belakang pemohon untuk mendapatkan SPRI dapat bermacam – macam sesuai dengan kepentingannya namun umumnya informan juga memahami bahwa kepentingan utama dalam kepemilikan paspor tersebut adalah paspor digunakan sebagai dokumen utama yang diperlukan oleh seseorang dalam melakukan perjalanan antar negara.

Analisis kualitatif atas dimensi ini dapat juga dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.1
Analisis kualitatif dimensi pencarian informasi

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
1.	Identifikasi kebutuhan Indicator : • Commercial Cues	Primer	<ul style="list-style-type: none"> • Mintar Sandi (pemohon) • Pardamean (PT. Andhika) • Nieke (pemohon) 		<ul style="list-style-type: none"> • ragu – ragu penghapusan 	<ul style="list-style-type: none"> • Penghapusan bukan pendorong. Fenomena penghapusan tidak menjadi stimulus • Penghapusan bukan pendorong. Fenomena penghapusan tidak menjadi stimulus

					sebagai pendorong. Penghapusan bukan alasan utama	
	• Sosial Cues		• Mintar Sandi (pemohon)			• Lingkungan buka pendorong. Lingkungan Tida menimbulkan stimulus
			• Pardamean (PT. Andhika)			• Lingkungan buka pendorong. Lingkungan Tida menimbulkan stimulus
			• Nieke (pemohon)		• ragu – ragu lingkungan sebagai pendorong. Lingkungan bukan faktor utama pendorong	
	• Physical Cues		• M. Kacung (Kasi Lalin Jaktim)	• Membawa paspor mutlak diperlukan untuk berpergian ke luar negeri		
			• Nieke (pemohon)	• Membawa paspor mutlak diperlukan untuk berpergian ke luar negeri		
			• Mintar Sandi (pemohon)	• Membawa paspor mutlak diperlukan untuk berpergian ke luar negeri		
			• Pardamean (PT. Andhika)	• Membawa paspor mutlak diperlukan untuk berpergian ke luar negeri		

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa :

- Para informan umumnya sadar bahwa kebutuhan akan paspor didasari oleh kepentingan untuk melakukan perjalanan lintas negara atau keluar negeri;

- Penghapusan kebijakan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dan wilayah kerja suatu kantor imigrasi dalam permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia dirasakan oleh masyarakat pemohon hanya sebagai kemudahan;
- Kemilikan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor Republik Indonesia dipandang oleh sebagian orang sebagai salah satu kebutuhan untuk meningkatkan citra pribadi di lingkungan sosialnya.

5.1.2. Pencarian Informasi

Keterangan yang ditanyakan kepada informan dalam faktor ini adalah proses pencarian informasi yang mereka lakukan sebelum pemohon melakukan permohonan SPRI pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur.

Satu hal menarik didapatkan oleh penulis bahwa informan di luar jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi umumnya belum mengetahui secara pasti bahwa paspor dapat dimohonkan pada kantor imigrasi mana saja asalkan persyaratan permohonan itu lengkap. Keterangan ini dapat didapatkan dari keterangan informan :

“tetapi pada umumnya, karena kalau boleh saya mewakili para pemohon, sosialisasi ini belum cukup Karena umumnya orang masih beranggapan kalau paspor itu belum bisa dimohonkan dimana saja. Seperti ilustrasi, tadi pagi saya ditanya sepupu saya akan kemana tujuan saya yang kemudian saya akan melakukan permohonan paspor di Jakarta Timur (Kantor Imigrasi Jakarta Timur, red) yang kemudian dijawab dengan keheranan “lho bukannya KTP-nya Jakarta Barat? Emang bisa?” sungguh pak ini semacam surprise buat saya”

oleh Ibu Nieke, dan :

“Ketika itu saya datang ke Kantor Imigrasi Medan, disana saya mengatakan maksud untuk membuat paspor karena kebetulan juga saya akan mengikuti sebuah pendidikan pelaut di Jakarta kemudian oleh petugas di sana dikatakan jika bapak tidak sempat memohonkan paspor di sini bapak dapat melakukan permohonannya di Jakarta”

oleh Bapak Mintar Sandi, dan :

“Pada awalnya saya hanya tahu dari berita tersebut melalui cerita dari mulut ke mulut dan akhirnya saya bertanya kepastiannya pada salah satu petugas yang memberikan salinan keputusan menteri itu kepada saya”

Oleh Bapak Pardamean.

Informasi yang masyarakat dapatkan adalah informasi yang bersifat informal atau gethok tular sehingga masyarakat pun umumnya belum mengetahui kebenarannya dan umumnya mereka tidak melakukan pencarian informasi dari sumber – sumber media massa maupun mengakses internet seperti ketika penulis tanyakan apakah pencarian informasi tersebut menggunakan media massa maupun saluran informasi lainnya yang tersedia para informan tersebut menjawab :

“Tidak belum pernah”

dari bapak Mintar Sandi, dan :

“iya tapi saya juga baru tahu mengenai paspor yang bisa dilakukan secara on line juga baru itupun setelah diberi tahu anak saya dan itu juga karena ada kawannya dari luar yang mau datang kesini dan kalau paspor itu bisa dimohonkan dimana saja sungguh saya belum tahu”

seperti dikatakan oleh Ibu Nieke.

Kemudahan pengurusan sebagaimana tertuang dalam keputusan Menteri Hukum dan HAM memang dirasakan langsung oleh masyarakat namun sosialisasi akan kemudahan itu sendiri justru lebih efektif dilakukan melalui berita dari mulut ke mulut sehingga masyarakat hanya merasa itu sebagai kemudahan justru di saat mereka datang ke kantor imigrasi yang dituju dan bukan sebelumnya di mana mereka dapat mempertimbangkan hal – hal lain yang dianggap lebih menguntungkan dan memudahkan.

Pemilihan kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta dilakukan oleh para informan berdasarkan informasi yang mereka dapatkan adalah karena paspor yang diterbitkan kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta dianggap lebih baik atau

kredibel dibandingkan jika paspor tersebut diterbitkan oleh kantor lain di luar wilayah DKI Jakarta. Hal ini diutarakan oleh bapak Mintar Sandi :

“Di Jakarta karena di Jakarta tingkat kepercayaannya lebih tinggi apalagi kan sekarang saya ke Jakarta bisa sekalian ngok cucu, belajar atau seminar”

keterangan ini mungkin saja bertolak belakang dengan pengguna lain namun keterangan ini juga dikuatkan oleh pernyataan bapak Pardamean :

“Saya memang pernah mendengar hal itu tetapi menurut saya paspor yang diterbitkan oleh kantor imigrasi mana saja adalah sama sepanjang kita memang melalui prosedur dan kelengkapan persyaratan pada saat memohonkan paspor tersebut”

Kontradiksi di atas dari sudut pandang lembaga imigrasi adalah tidak benar karena semua Unit Pelaksana Teknis adalah sama dengan peralatan yang sama dan tingkat kewenangan yang sama hanya yang membedakan adalah kelas kantor yang tidak berpengaruh sama sekali atas produk yang dikeluarkannya. Hal ini juga diakui oleh ibu Nieke :

“Tidak saya pernah memiliki paspor yang dikeluarkan di Jogjakarta dan tidak ada hambatan dlm penggunaannya”

Keterangan dari dua informan diatas cukup menguatkan atas informasi yang beredar bahwa paspor yang diterbitkan oleh kantor – kantor imigrasi yang ada di DKI Jakarta dianggap lebih bonafid atau kredibel adalah tidak benar karena tidak pernah ditemukan keluhan dari pengguna maupun informan itu sendiri yang diperlakukan lebih rendah karena memiliki paspor yang bukan diterbitkan oleh kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta.

Pelayanan justru merupakan informasi yang menguatkan bahwa kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta lebih mengedepankan atau lebih peduli terhadap aspek pelayanan. Pernyataan ini dibenarkan oleh informan :

“kalau untuk pelayanan di Jakarta memang lebih baik dibandingkan dengan sewaktu saya melakukan permohonan di Jogjakarta”

oleh Ibu Nieke, dan :

“Ya lebih bagus dan profesional karena saya memiliki paspor kan sudah puluhan tahun yang lalu dan saat itu saya juga masih aktif sebagai pegawai dan kira – kira dulu ya seperti itu lah pelayanan yang kami berikan kepada pemohon namun saat itu bukan hanya paspor saja namun juga hampir semua kantor memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional”

oleh Bapak Mintar Sandi.

Pengetahuan masyarakat pemohon jasa keimigrasian terhadap lembaga keimigrasian yang menerbitkan paspor juga sudah cukup memadai hal ini terlihat dari pernyataan informan :

“Memang hanya imigrasi”

Oleh Ibu nieke, dan :

“Ya pada umumnya mereka tahu”

oleh Bapak Pardamean, dan pendapat ini juga dikuatkan oleh Bapak Muhammad Kacung sebagai pegawai imigrasi yang cukup berpengalaman dalam pelayanan keimigrasian :

“Bukan hanya imigrasi tapi ada Depu bahkan dulu ada Departemen Agama untuk paspor haji”

Berdasarkan hasil operasionalisasi faktor dapat diketahui bahwa masyarakat pemohon jasa keimigrasian pada umumnya belum mengetahui secara resmi bahwa kemudahan permohonan sebagaimana dihapuskannya kesesuaian antara KTP dengan wilayah kerja kantor imigrasi dan preferensi yang mereka dapatkan adalah bahwa kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta dipandang lebih peduli dengan pelayanan.

Analisis kualitatif atas dimensi ini dapat juga dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.2

Analisis kualitatif dimensi pencarian informasi

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter			
				Tinggi	Sedang	Rendah	
2.	Pencarian Informasi • Awereness Set • Evoked Set • Consideration set	Primer	• Pardamean (PT. Andhika) • Mintar Sandi (Pemohon) • Nieke (Pemohon) • Mintar Sandi (Pemohon) • Pardamean (PT. Andhika) • Nieke (pemohon) • Pardamean (PT. Andhika)	• Paspor diterbitkan hanya oleh lembaga keimigrasian • Paspor diterbitkan hanya oleh lembaga keimigrasian • Paspor diterbitkan hanya oleh lembaga keimigrasian • Kanim Jakarta lebih baik dlm memberikan pelayanan • Kanim Jakarta lebih baik dlm memberikan pelayanan • Kanim Jaktim diketahui lebih baik dalam memberikan pelayanan			• Ragu – ragu Kanim Jaktim diketahui memberikan pelayanan lebih baik

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- Kemudahan akan permohonan SPRI belum tersosialisasi secara merata terbukti dengan pernyataan informan yang bukan berasal dari jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi yang belum mengetahui secara pasti akan kemudahan tersebut;
- Kemudahan itu diketahui awalnya hanya berupa informasi yang bersifat dari mulut ke mulut atau gethok tular;

- Para informan di luar lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi menyatakan bahwa berdasarkan informasi yang mereka dapatkan sebelumnya kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta lebih baik dalam memberikan pelayanan;
- Masyarakat pemohon SPRI sudah mengetahui bahwa paspor Republik Indonesia diterbitkan oleh instansi keimigrasian.

5.1.3. Evaluasi Alternatif

Operasionalisasi faktor dalam tahapan evaluasi alternatif berkenaan dengan pemilihan kantor – kantor imigrasi tertentu berdasarkan informasi yang ada atau masyarakat pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia dapatkan.

Data penting yang diperoleh pada tahapan pencarian informasi adalah sosialisasi atas kemudahan pelayanan keimigrasian akan penghapusan kesesuaian antara KTP dengan wilayah kerja suatu kantor imigrasi. Secara logis, kurangnya sosialisasi mengakibatkan kurang dalamnya evaluasi alternatif yang dilakukan. Asumsi ini dibenarkan oleh *informan* bahwa masyarakat hanya berasumsi atas pelayanan yang lebih baik diberikan oleh kantor – kantor imigrasi di Jakarta :

“Memang harus diakui bahwa umumnya kantor imigrasi di DKI Jakarta lebih concern terhadap pelayanan umumnya tidak akan ada kendala sepanjang permohonan tersebut melampirkan persyaratan yang lengkap”

demikian yang dinyatakan oleh Bapak Pardamean.

Pemilihan kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta umumnya didasari oleh alternatif bahwa ketersediaan akses transportasi merupakan salah satu faktor yang signifikan sebagaimana disetujui oleh para *informan* :

“Akses ke Timur (Jakarta) tidak terlalu sulit dan mudah dijangkau”

oleh bapak Muhammad Kacung, dan :

“Ya memang benar namun Jakarta Timur lebih nyaman baik dalam memberikan pelayanan maupun fasilitas pelayanan untuk pemohon dan didukung oleh mudahnya akses transportasi untuk menjangkau kantor ini”

oleh Bapak Pardamean, dan :

“...saya mau berasumsi bahwa banyak orang tinggal di Jakarta tetapi banyak yang tidak memiliki KTP Jakarta atau karena mudahnya jalur transportasi pada waktu di Jakarta...”

oleh Bapak Erwin Aziz.

Harus diakui bahwa tahapan evaluasi alternatif didahului oleh banyaknya informasi yang dimiliki oleh masyarakat pemohon SPRI sehingga mereka dapat menentukan kantor – kantor mana yang mereka pilih untuk menerbitkan paspor atas namanya. Penghapusan kesesuaian antara KTP dan wilayah kerja kantor imigrasi merupakan salah satu informasi yang belum masyarakat dapatkan sehingga evaluasi terhadap alternatif – alternatif yang ada tidak terlalu sistematis dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari keterangan yang disampaikan oleh Bapak Mintar Sandi :

“Ketika itu saya datang ke Kantor Imigrasi Medan, disana saya mengatakan maksud untuk membuat paspor karena kebetulan juga saya akan mengikuti sebuah pendidikan pelaut di Jakarta kemudian oleh petugas di sana dikatakan jika bapak tidak sempat memohonkan paspor di sini bapak dapat melakukan permohonannya di Jakarta”

Evaluasi alternatif sebagaimana dilakukan oleh bapak Mintar Sandi tidak dilakukan secara sistematis tetapi hanya dilakukan secara rasional dimana karena akan mengikuti pendidikan di Jakarta yang berarti akan memakan waktu lama maka beliau memutuskan untuk melakukan permohonan paspor di Jakarta terlebih menurut keterangan beliau yang lain bahwa paspor yang diterbitkan oleh kantor – kantor imigrasi yang ada di DKI Jakarta dianggap lebih bonafid sebagaimana dikatakan :

“Di Jakarta karena di Jakarta tingkat kepercayaannya lebih tinggi apalagi kan sekarang saya ke Jakarta bisa sekalian nengok cucu, belajar atau seminar”

evaluasi alternatif yang dilakukan hanya berdasarkan informasi bahwa kantor imigrasi di Jakarta akan menerbitkan paspor yang dipandang lebih bonafid dan Jakarta lebih mudah dijangkau karena memiliki moda transportasi yang lebih banyak dan pelayanan yang diberikan lebih baik.

Data yang diperoleh yang mendukung hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pemilihan alternatif dilatarbelakangi oleh kepentingan subyektifitas karena walau bagaimanapun setiap kantor imigrasi akan menerbitkan paspor dengan kualitas yang sama dan dapat dipergunakan untuk berpergian antar negara, hanya yang membedakan adalah adanya kepentingan di balik keputusan yang diambil. Keterangan dari bapak Mintar Sandi :

“kebetulan juga saya akan mengikuti sebuah pendidikan pelaut di Jakarta”

dan keterangan dari Bapak Padamean :

“adalah banyak diantara pemohon itu berdomisili di luar wilayah DKI Jakarta tetapi mereka bekerja di perusahaan – perusahaan yang berada di wilayah DKI Jakarta dan karena faktor jarak tadi maka dipilihlah kantor imigrasi yang berada di wilayah DKI Jakarta”.

dan :

“pelayanan di kantor ini selama beberapa bulan terakhir ini cukup baik tapi masing – masing orang bisa menilai”

dari Bapak Muhammad Kacung, dan :

“...kantor – kantor imigrasi di Jakarta memang lebih memperhatikan faktor kenyamanan pemohon”

dari Bapak Pardamean, serta :

“...pelayanan itu berupa lebih lancar, lebih sistematis dan lebih terbuka, itu memang saya akui dan saya berharap pelayanan publik pada umumnya...”

oleh Ibu Nieke, kemudian :

“Ya lebih bagus dan profesional karena saya memiliki paspor kan sudah puluhan tahun yang lalu dan saat itu saya juga masih aktif sebagai pegawai dan kira – kira dulu ya seperti itu lah pelayanan yang kami berikan kepada pemohon...”

oleh Bapak Mintar Sandi dan :

“...kalau soal keimigrasian, dimana – mana kita sudah meningkatkan pelayanan kita dan tidak ada kaitannya dengan Jakarta sebagai kota pelayanan...”

oleh Bapak Erwin Aziz.

Rendahnya dimensi ini pada keseluruhan dimensi disebabkan oleh rendahnya pemahaman masyarakat atas dihapusnya pembatasan penerbitan paspor RI yang sebelumnya didasarkan asas domisili pemohon yang disesuaikan oleh wilayah kerja kantor imigrasi yang bersangkutan, hal ini diperkuat oleh keterangan ibu Nieke :

“...perubahan ini tentu bukan hanya sekedar paradigma orang terhadap proses pembuatan paspor karena di state of mind orang tentu juga sudah terpola akan pembagian wilayah tersebut. Namun masalah ini juga menyangkut masalah informasi dan sosialisasi yang harus dilakukan secara serius”.

informasi yang beredar di masyarakat selama ini adalah paspor yang dibuat berdasarkan pembagian wilayah kerja antar kantor imigrasi sehingga masyarakat yang belum tersosialisasi atas informasi, belum melakukan berbagai macam alternatif yang tersedia walaupun informasi yang telah beredar adalah secara mulut ke mulut atau gethok tular namun belum tentu diyakini 100% oleh masyarakat.

Analisis kualitatif atas dimensi ini dapat juga dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.3

Analisis kualitatif dimensi evaluasi alternatif

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
3.	Evaluasi Alternatif • Sistematis • Non Sistematis	Primer	<ul style="list-style-type: none"> Nieke (pemohon) Pardamean (PT. Andhika) Mintar Sandi (pemohon) Mintar Sandi (pemohon) Nieke (pemohon) 	<ul style="list-style-type: none"> Pemilihan dilakukan melalui tahapan evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> Ragu – ragu pemilihan berdasarkan intuisi Ragu – ragu pemilihan didasarkan intuisi 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak melakukan tahapan evaluasi. Pemilihan didasarkan domisili Tidak melakukan tahapan evaluasi. Pemilihan didasarkan domisili

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- Belum tersosialisasi kemudahan kepengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia menyebabkan masyarakat pemohon dalam kepengurusannya tidak melakukan evaluasi alternatif atas kantor – kantor imigrasi yang ada;
- Pemilihan kantor imigrasi yang terletak di DKI Jakarta didorong oleh letak kantor tersebut yang relatif mudah dijangkau;
- Pemilihan kantor imigrasi yang terletak di DKI Jakarta juga didorong oleh kepentingan bahwa pemohon tersebut melakukan aktivitas utamanya di kota Jakarta;
- Pemilihan kantor imigrasi di Jakarta juga didukung atas evaluasi bahwa kantor – kantor tersebut memberikan pelayanan yang lebih baik.

5.1.4. Pembelian dan Konsumsi

Tahap ini merupakan penjelasan ketika masyarakat setelah melakukan indentifikasi kebutuhan, pencarian informasi dan kemudian evaluasi alternatif.

Dalam variabel ini akan membawa pemohon kepada orientasi sesudah melakukan pembelian yaitu rasa puas maupun tidak puas. Pada kegiatan pelayanan penerbitan paspor lebih mengarah kepada pelayanan jasa karena barang yang ditawarkan adalah suatu produk negara dan produk hukum yang telah baku dan sama dan diterbitkan oleh kantor imigrasi manapun.

Fakta hasil wawancara mendalam atas pelayanan didukung oleh pernyataan para narasumber :

“Ya kantor – kantor imigrasi di Jakarta memang lebih memperhatikan faktor kenyamanan pemohon”

oleh bapak Pardamean, dan :

“kalau untuk pelayanan di Jakarta memang lebih baik dibandingkan dengan sewaktu saya melakukan permohonan paspor di Jogjakarta dahulu ditambah lagi peralatan pendukung yang belum sebaik saat ini”

oleh ibu Nieke dan ditambahkan oleh Bapak Muhammad Kacung:

“saya fikir faktor berupa tempat pelayanan, ruang tunggu yang disediakan di Jakarta Timur ini mungkin berbeda dengan ruang tunggu yang disediakan oleh kantor imigrasi yang lain”.

Faktor yang mendukung dipilihnya kantor imigrasi di DKI Jakarta oleh keterangan narasumber :

“saya mau berasumsi bahwa banyak orang tinggal di Jakarta tetapi banyak yang tidak memiliki KTP Jakarta”

sebagaimana dikatakan oleh bapak Erwin Aziz, dan :

“Yang pernah saya dengar adalah banyak diantara pemohon itu berdomisili di luar wilayah DKI Jakarta tetapi mereka bekerja di perusahaan – perusahaan yang berada di wilayah DKI Jakarta dan karena faktor jarak tadi maka dipilihlah kantor imigrasi yang berada di wilayah DKI Jakarta”

oleh bapak Pardamean.

Salah satu hal yang menarik dari pelayanan adalah adanya perubahan paradigma dari petugas dari yang dilayani menjadi yang melayani hal ini diungkapkan oleh key informan, bapak Erwin Aziz, bahwa :

"...kemudian juga petugasnya sudah lebih ramah dan kita sekarang sudah menempatkan diri sebagai pelayan yang berarti ada perubahan culture dan saya kira pelayanan imigrasi dari waktu ke waktu sudah lebih baik"

hal yang senada juga dinyatakan oleh bapak Muhammad Kacung :

"Sebetulnya semuanya tergantung dari kemauan kita untuk membuat bagaimana pemohon itu untuk menyukai pelayanan yang kita berikan bukan berarti kita melemahkan peraturan kita sendiri. Kalau kita baik dalam melayani dan baik dalam tata cara penyampaian kita tidak baik dapat dipastikan hasilnya adalah serba salah."

Pernyataan dari luar jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi, seperti Ibu Nieke, beliau menyatakan :

"kalau pelayanan itu berupa lebih lancar, lebih sistematis dan lebih terbuka, itu memang saya akui dan saya berharap pelayanan publik pada umumnya akan lebih baik kalau perlu menjadi yang nomor satu di Indonesia."

Bapak Mintar Sandi juga menambahkan :

"Ya lebih bagus dan profesional karena saya memiliki paspor kan sudah puluhan tahun yang lalu dan saat itu saya juga masih aktif sebagai pegawai dan kira – kira dulu ya seperti itu lah pelayanan yang kami berikan kepada pemohon namun saat itu bukan hanya paspor saja namun juga hampir semua kantor memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional"

hal senada juga ditambahkan oleh Bapak Pardamean :

"Untuk Jakarta Timur, menurut pandangan pribadi saya, memang lebih baik karena kantor ini berani memberikan kejelasan masalah waktu penyelesaian, lamanya proses, kapan datang untuk foto dan wawancara dan yang terpenting adalah adanya kejelasan biaya ditambah oleh sikap para petugasnya yang ramah"

Perubahan paradigma pelayanan lain adalah jajaran imigrasi sudah melihat masyarakat pemohon Surat Pernajalan Republik Indonesia sebagai pihak yang

harus dipenuhi kebutuhannya, hal ini diungkapkan oleh Bapak Muhammad Kacung :

"...Pembeli adalah raja dan imigrasi sebagai penjual barang Negara..."

dan pendapat senada juga diutarakan oleh Ibu Nieke :

"Masyarakat sebagai konsumen adalah pembeli dari paspor yang dijual atau diterbitkan oleh kantor imigrasi dari situ ada sisi kewajiban moral dari penjual kepada pembeli guna memberikan pelayanan yang baik"

dan ditambahkan oleh Bapak Mintar Sandi:

"Saya kira juga begitu karena yang dilayani jauh lebih banyak dan segala macam profesi ada"

Pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi di Jakarta umumnya telah dianggap cukup memuaskan dan dipandang cukup profesional sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Mintar Sandi :

"Ya lebih profesional di Jakarta"

Ibu Nieke sendiri menambahkan:

"pelayanan itu bukan berarti cepat atau lambat suatu permohonan disetujui untuk kemudian diterbitkan paspor namun yang penting adalah adanya kejelasan seperti berapa kali harus datang dan kelengkapan apa yang harus dipenuhi, kejelasan waktu penyelesaian dan kemudian masalah kejelasan biaya"

Aspek dramaturgi sebagaimana diterapkan dalam pelayanan jasa oleh Fandy Tjiptono lain adalah setting tempat di mana proses transaksi jasa itu dilakukan. Posisi atau lokasi kantor imigrasi yang relatif mudah dijangkau juga merupakan setting dari aspek dramaturgi. Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur memang harus diakui memiliki kemudahan dalam hal akses transportasi sehingga mudah dicapai, hal ini juga didukung oleh pernyataan informan, Bapak Pardamean :

“Ya memang benar namun Jakarta Timur lebih nyaman baik dalam memberikan pelayanan maupun fasilitas pelayanan untuk pemohon dan didukung oleh mudahnya akses transportasi untuk menjangkau kantor ini”

hal yang sama juga diutarakan oleh Bapak Muhammad Kacung :

“didukung juga akses ke Jakarta Timur itu tidak terlalu sulit dan mudah dijangkau”

Banyaknya alternatif moda transportasi dan mudah dicapainya suatu kantor memang memberikan banyak manfaat bagi para pemohon apalagi jika para pemohon itu menghabiskan sebagian besar waktunya di kota yang sama. Pernyataan bapak Mintar Sandi sebagai informan mendukung hal ini :

“...karena kebetulan juga saya akan mengikuti sebuah pendidikan pelaut di Jakarta kemudian oleh petugas di sana dikatakan jika bapak tidak sempat memohonkan paspor di sini bapak dapat melakukan permohonannya di Jakarta”

pernyataan yang lebih terperinci lagi disampaikan oleh Bapak Pardamean :

“Saya pernah bertanya pada salah seorang pemohon yang datang ke perusahaan saya dan KTP yang bersangkutan adalah di luar wilayah DKI Jakarta dan ketika saya bertanya mengapa tidak memohon paspor pada kantor imigrasi yang dekat dengan tempat tinggalnya kemudian dia menjawab bahwa bekerja di Jakarta yang berarti saya tidak harus kembali ke rumah untuk kemudian kembali lagi ke Jakarta yang berarti saya lebih hemat dalam hal waktu dan tenaga atau saya tidak harus meliburkan diri cukup dengan hanya ijin beberapa jam saja terlebih perusahaan yang membiayai pembuatan paspor.”

Faktor kenyamanan ruang tunggu sebagai sarana pelengkap pelayanan yang disediakan oleh kantor imigrasi di Jakarta juga dipandang memuaskan hal ini diperkuat oleh pernyataan *key informan*, Bapak Erwin Aziz :

“...kemudian kita juga sudah merubah tampilan kantor, tampilan fisiknya, kemudian juga petugasnya sudah lebih ramah dan kita sekarang sudah menempatkan diri sebagai pelayan yang berarti ada perubahan culture dan saya kira pelayanan imigrasi dari waktu ke waktu sudah lebih baik”

pendapat senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad Kacung :

“Jadi menurut saya faktor berupa tempat pelayanan, ruang tunggu yang disediakan di Jakarta Timur ini mungkin berbeda dengan ruang tunggu yang disediakan oleh kantor imigrasi yang lain”

Bapak Pardamean juga menambahkan :

“Ya memang benar namun Jakarta Timur lebih nyaman baik dalam memberikan pelayanan maupun fasilitas pelayanan untuk pemohon dan didukung oleh mudahnya akses transportasi untuk menjangkau kantor ini”

Analisis kualitatif atas dimensi ini dapat juga dilihat dalam tabel di bawah

ini :

Tabel 5.4

Analisis kualitatif dimensi pembelian dan konsumsi

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
4.	Pembelian dan Konsumsi • Mood dan emosi	Primer	<ul style="list-style-type: none"> Nieke (pemohon) Mintar Sandi (pemohon) Pardamean (PT. Andhika) M. Kacung (Kasi Lalin Jaktim) 		<ul style="list-style-type: none"> Ragu – ragu perasaan ikut berperan dalam pemilihan. Rasional Ragu – ragu perasaan ikut berperan dalam pemilihan. Rasional 	<ul style="list-style-type: none"> Perasaan tidak ikut berperan dalam pemilihan. Perasaan tidak ikut berperan dalam pemilihan. Pemohon dapat mempertimbangkan

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
	<ul style="list-style-type: none"> • Dramaturgi <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi • Pelayanan • Fasilitas Pelayanan 	Primer	<ul style="list-style-type: none"> • M. Kacung (Kasi Lalin Jaktim) • Nieke (pemohon) • Mintar Sandi (pemohon) • Pardamean (PT. Andhika) • Mintar Sandi (pemohon) • Nieke (pemohon) • Pardamean (PT. Andhika) • M Kacung (Kasi Lalin Jaktim) • Nieke (pemohon) • Pardamean (PT. Andhika) • M. Kacung (Kasi Lalin Jaktim) • Mintar Sandi (Pemohon) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kanim Jaktim mudah dijangkau • Kanim Jaktim mudah dijangkau. Ada akses jalan tol • Kanim Jaktim mudah dijangkau. Dekat dengan domisili saat ini • Kanim Jaktim mudah dijangkau. Didukung akses transportasi • Pelayanan yang diberikan memadai • Pelayanan yang diberikan memadai • Pelayanan yang diberikan memadai. Ada kepastian pelayanan • Pelayanan yang diberikan memadai. Kinerja pelayanan cukup baik • Kanim Jaktim menyediakan fasilitas pelayanan yang baik. Dibanding pengalaman terdahulu • Kanim Jaktim menyediakan fasilitas pelayanan yang baik • Kanim Jaktim menyediakan fasilitas pelayanan yang baik. Fasilitas pelayanan di Kanim Jaktim berbeda • Kanim Jaktim menyediakan fasilitas pelayanan yang baik 		

revisi

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
	<ul style="list-style-type: none"> Budaya organisasi 		<ul style="list-style-type: none"> Erwin Aziz (Dir.Sisinfokim) Nieke (pemohon) Pardamean (PT. Andhika) Mintar Sandi (pemohon) M. Kacung (Kasi Jaktim) Lain Jaktim) 	<ul style="list-style-type: none"> Kanim Jaktim menyediakan fasilitas pelayanan yang baik. Lembaga imigrasi telah melakukan banyak perubahan. Pegawai Kanim Jaktim melaksanakan tugas sesuai peran dan tanggung jawab Pegawai Kanim Jaktim melaksanakan tugas sesuai peran dan tanggung jawab. Ada perubahan sikap petugas Pegawai Kanim Jaktim melaksanakan tugas sesuai peran dan tanggung jawab. Ada perubahan sikap petugas. Disbanding pengalaman terdahulu Pegawai Kanim Jaktim melaksanakan tugas sesuai peran dan tanggung jawab. Ada perubahan sikap petugas. Ada kepastian dari pelayanan 		

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
			<ul style="list-style-type: none"> Erwin Aziz (Dir. Sisinfokim) 	<ul style="list-style-type: none"> Pegawai Kanim Jaktim melaksanakan tugas sesuai peran dan tanggung jawab. Ada perubahan sikap petugas. Ada kepastian dari pelayanan. Ada SOP yang harus dilaksanakan 		

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan :

- Kantor imigrasi di Jakarta Timur memang lebih baik dalam memberikan pelayanan;
- Pegawai imigrasi di Jakarta Timur telah mengalami perubahan paradigma atau kultur dari yang dilayani menjadi yang melayani;
- Kantor imigrasi di Jakarta Timur lebih mudah dijangkau;
- Kantor Imigrasi Jakarta lebih disukai karena terletak di kota yang sama dengan pemohon menghabiskan kegiatan utama mereka;
- Kantor imigrasi di Jakarta Timur lebih *concern* terhadap pelayanan yang salah satunya didukung oleh penyediaan ruang tunggu dan perlengkapan tunggu yang memadai.

5.1.5. Evaluasi Purnabeli

Dimensi ini berisi kesimpulan dari tahapan identifikasi, pencarian informasi, evaluasi alternatif dan pembelian dan konsumsi. Dalam tahapan ini pemohon mungkin mengalami disorientasi berupa tepat tidaknya mereka menentukan kantor imigrasi yang menerbitkan paspor atas namanya.

Masyarakat sebagai pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia mengharapkan adanya kepuasan dan sebagai pihak yang melayani, Kantor

Imigrasi Kelas I Jakarta Timur, harus berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemohon tersebut. Kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik diutarakan oleh informan, ibu Nieke, yang mengatakan bahwa :

“masyarakat sebagai konsumen adalah pembeli dari paspor yang dijual atau diterbitkan oleh kantor imigrasi yang akan dinikmati setelah kita memilikinya dan situ ada sisi kewajiban dari penjual kepada pembeli namun dikaitkan dengan pelayanan publik maka adalah kewajiban dari apartur pelayanan guna memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya apalagi jika masyarakat menyadari bahwa kepuasan yang diterimanya adalah sebanding dengan apa yang telah dikeluarkannya”.

dari keterangan ini kepuasan pemohonan atau masyarakat pengguna jasa keimigrasian adalah adanya kejelasan posisi baik masyarakat sebagai pembeli maupun kantor imigrasi yang menerbitkan paspor selanjutnya ibu Nieke menjelaskan :

“pelayanan itu bukan berarti cepat atau lambatnya suatu permohonan disetujui untuk kemudian diterbitkan paspor namun yang penting adalah adanya kejelasan seperti berapa kali harus datang dan kelengkapan apa yang harus dipenuhi, kejelasan waktu penyelesaian dan kemudian masalah kejelasan biaya”.

Dari penjelasan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa masalah kejelasan atau transparansi adalah masalah yang umum dihadapi oleh masyarakat dalam pelayanan publik namun dalam hal pelayanan penerbitan paspor didapat keterangan tambahan bahwa :

“proses permohonan paspor ini sudah merupakan peraturan yang baku jadi mungkin salah satu langkah yang saya ambil untuk mendukung kebijakan tersebut adalah ketepatan waktu, maksud saya kita punya komitmen atau janji ke orang tertentu yang jangan kita ingkari dengan kata lain jika kita telah berjanji untuk menyelesaikan 4 hari maka harus 4 hari kita selesaikan dan kalau yang lain saya karena persyaratan itu mutlak adanya harus dipenuhi. Prosedur yang kita laksanakan tetap Cuma kita tidak neko – neko dengan persyaratan tetapi kita bisa membantu dengan ketepatan penyelesaian”

dari Bapak Muhammad Kacung yang kemudian dikuatkan oleh pernyataan Bapak Erwin Aziz :

“Kita telah berani untuk memberikan kepastian yang kalau dahulu tidak ada, 4 (empat) hari setelah foto dan wawancara paspor selesai dan kemudian kita juga sudah merubah tampilan kantor, tampilan fisiknya, kemudian juga petugasnya sudah lebih ramah dan kita sekarang sudah menempatkan diri sebagai pelayan yang berarti ada perubahan culture dan saya kira pelayanan imigrasi dari waktu ke waktu sudah lebih baik”.

Puas dan tidaknya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi dapat dilihat dari pernyataan :

“saya setuju itu. Saya sangat menghargai para generasi muda sekarang”

oleh Bapak Mintar Sandi, dan ditambahkan oleh ibu Nieke :

“Kalau pelayanan itu berupa lebih lancar, sistematis dan lebih terbuka itu memang saya akui.”

Kantor Imigrasi Jakarta Timur memang telah melakukan banyak perubahan guna memberikan pelayanan yang lebih baik, hal ini diutarakan Bapak Muhammad Kacung :

“Sebetulnya semuanya tergantung dari kemauan kita untuk membuat bagaimana pemohon itu untuk menyukai pelayanan yang kita berikan bukan berarti kita melemahkan peraturan kita sendiri. Kalau kita baik dalam melayani dan baik dalam tata cara penyampaian kita tidak baik dapat dipastikan hasilnya adalah serba salah”

Analisis kualitatif atas dimensi ini dapat juga dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.5

Analisis kualitatif dimensi evaluasi pumabeli

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
5.	Evaluasi Pumabeli <ul style="list-style-type: none"> • Puas <ul style="list-style-type: none"> • Keyakinan 	Primer	<ul style="list-style-type: none"> • Mintar Sandi (pemohon) • Pardamean (PT. Andhika) • M. Kacung Kasi Lalin (Jaktim) • Mintar Sandi (pemohon) • Nieke (pemohon) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepemilikan paspor sebanding dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan. Tingkat kepercayaan lebih tinggi • Paspor yang diterbitkan mampu perlindungan hukum. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepemilikan paspor sebanding dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan. Paspor dimanapun sama • Ragu – ragu paspor yang diterbitkan akan memberikan perlindungan hukum. Pengalaman tidak pernah bermasalah 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepemilikan paspor tidak sebanding dengan pengorbanan yang dikeluarkan

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Parameter		
				Tinggi	Sedang	Rendah
		Primer	<ul style="list-style-type: none"> Pardamean (PT. Andhika) M. Kacung (Kasi Lain Jaktim) 	<ul style="list-style-type: none"> Ragu – ragu paspor yang diterbitkan akan memberikan perlindungan hukum. Hakekat paspor manapun sama 	<ul style="list-style-type: none"> Ragu – ragu paspor yang diterbitkan akan memberikan perlindungan hukum. Hakekat paspor manapun sama 	

Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- Masyarakat pemohon Surat Perjalanan Republik Indonesia memang mengakui adanya peningkatan kualitas pelayanan;
- Masyarakat menginginkan adanya peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi;
- Lembaga keimigrasian tetap berusaha untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kepastian pelayanan.

5.2. Analisis Hasil Pengumpulan Data Kuantitatif

Analisis data yang didapat dalam pengumpulan data kuantitatif diolah menggunakan program *Excell for windows 2007* untuk menampilkan statistik deskriptif berupa frekuensi dan prosentasi frekuensi dari setiap pertanyaan dalam dimensi guna mendapatkan gambaran dari dimensi tersebut dalam kaitannya dengan preferensi masyarakat pemohon jasa keimigrasian dalam kepengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur.

5.2.1. Dimensi Identifikasi Kebutuhan

Hasil pengumpulan data dalam dimensi identifikasi kebutuhan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

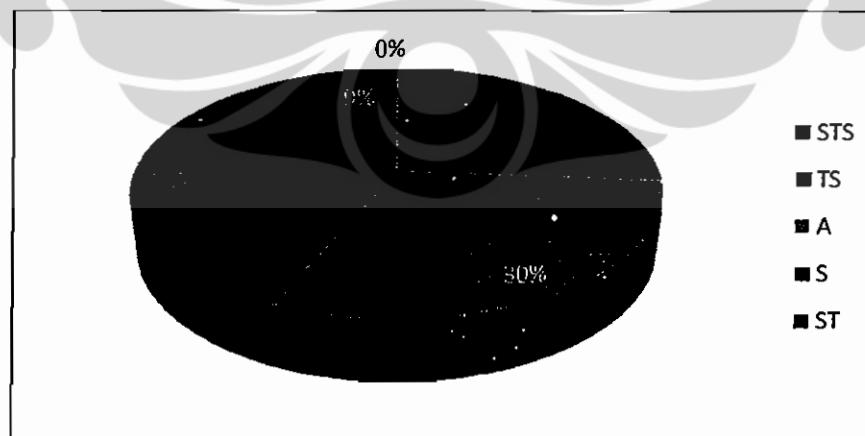
Tabel 5.6
Dimensi identifikasi kebutuhan
(n=46)

Pernyataan	STS		TS		A		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
p_01	0	0%	0	0%	6	13%	33	72%	7	15%
p_02	0	0%	12	26%	0	0%	33	72%	1	2%
p_03	0	0%	10	22%	7	15%	24	52%	5	11%
p_04	0	0%	0	0%	0	0%	23	50%	23	50%
p_05	0	0%	6	13%	14	30%	24	52%	2	4%
p_06	0	0%	12	26%	14	30%	16	35%	4	9%
p_07	0	0%	10	22%	4	9%	28	61%	4	9%
p_08	0	0%	0	0%	6	13%	25	54%	15	33%

Sumber : data olahan

Dimensi ini menggambarkan awal seorang konsumen jasa mendapatkan stimulus atau rangsang terhadap kebutuhan. Dalam dimensi ini pernyataan yang memiliki frekuensi tertinggi dimiliki oleh p_01 yang berisi pernyataan : “Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor RI adalah dokumen yang harus dimiliki warga negara Indonesia untuk berpergian ke luar negeri”. Adapun distribusi frekuensi dari pernyataan ini dapat dilihat dalam grafik dibawah ini :

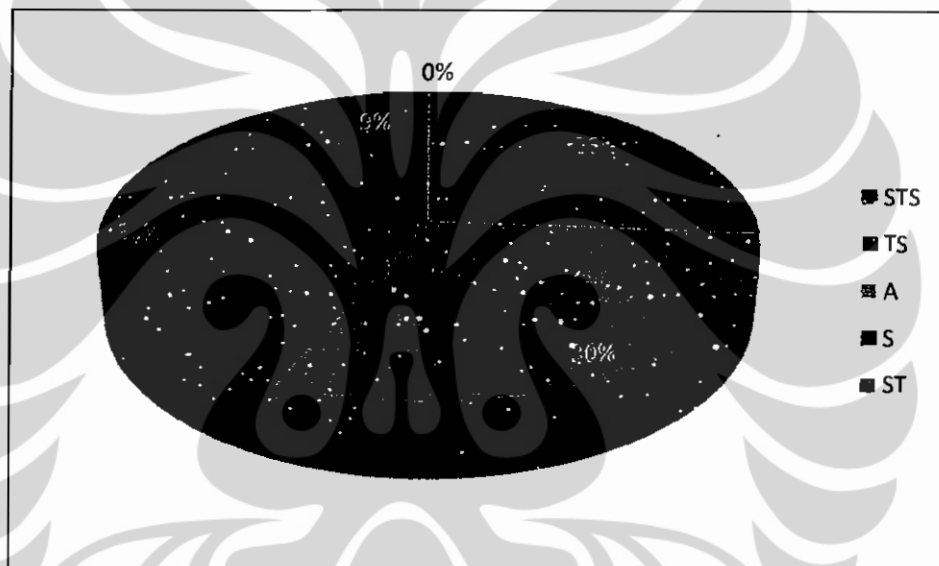
Grafik 5.7
Prosentase pernyataan p_01



Tabel ini menggambarkan bahwa identifikasi terhadap kebutuhan akan paspor didorong untuk kepentingan berpergian antar negara.

Frekuensi kesetujuan terendah dalam dimensi ini diperoleh pernyataan p_06 yang berisi pernyataan : “Paspor merupakan kata yang biasa anda dengar di lingkungan sosial anda”. Adapun distribusi frekuensi dari pernyataan ini dapat dilihat dalam grafik dibawah ini :

Grafik 5.8
Prosentase pernyataan p_06



Uji lapangan dalam dimensi ini menyatakan 30% dari total responden yang menyatakan setuju bahwa paspor adalah kosa kata yang biasa mereka perbincangkan di lingkungan sosialnya dan dapat disimpulkan bahwa lingkungan sosial responden bukanlah pendorong utama kebutuhan atas paspor.

Paspor, berdasarkan uji lapangan, bukanlah sesuatu yang setiap warga negara Indonesia perlukan. Adanya disparitas kemakmuran antara warga mengakibatkan ada kelompok yang membutuhkan paspor sebagai pelengkap aktivitas mereka. Golongan ini umumnya menganggap berpergian antara negara adalah suatu aktivitas yang lumrah dilakukan dan ada juga yang membutuhkan paspor guna menunjang keinginan mereka untuk mendapatkan pekerjaan sehingga

tidak semua warga Negara berpendapat bahwa paspor adalah kebutuhan yang sudah umum bagi setiap orang.

5.2.2. Dimensi Pencarian Informasi

Hasil pengumpulan data dalam dimensi pencarian informasi dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.9
Dimensi pencarian informasi
(n=46)

Pernyataan	STS		TS		A		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
p_9	0	0%	11	24%	8	17%	21	46%	6	13%
p_10	0	0%	0	0%	0	0%	24	52%	22	48%
p_11	0	0%	6	13%	15	33%	23	50%	2	4%
p_12	0	0%	9	21%	7	17%	22	52%	4	10%
p_13	0	0%	19	41%	7	15%	17	37%	3	7%
p_14	0	0%	20	43%	4	9%	18	39%	4	9%
p_15	0	0%	21	46%	3	7%	18	39%	4	9%
p_16	0	0%	12	26%	8	17%	16	35%	10	22%

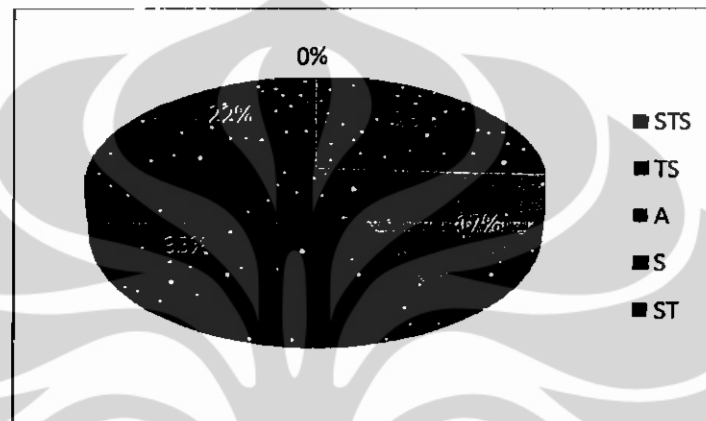
Sumber : data olahan

Dimensi ini mencoba mengukur pencarian informasi yang dilakukan oleh seorang konsumen jasa dalam pemenuhan atas kebutuhannya tersebut yang dibagi atas tahap *awereness set*, *evoked set* dan *consideration set*. Adapun frekuensi tertinggi diperoleh pernyataan p_10 yang berisi pernyataan : “Lembaga pemerintah tersebut telah diamanatkan oleh undang – undang sebagai lembaga yang menerbitkan paspor” yang mendapatkan persetujuan sebesar 52% dan sangat setuju sebesar 48% yang berarti responden dalam uji lapangan ini telah memiliki

informasi bahwa paspor hanya diterbitkan oleh lembaga pemerintah yang ditetapkan oleh undang – undang. Untuk jelasnya distribusi pada pernyataan p_10 dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:

Grafik 5.11

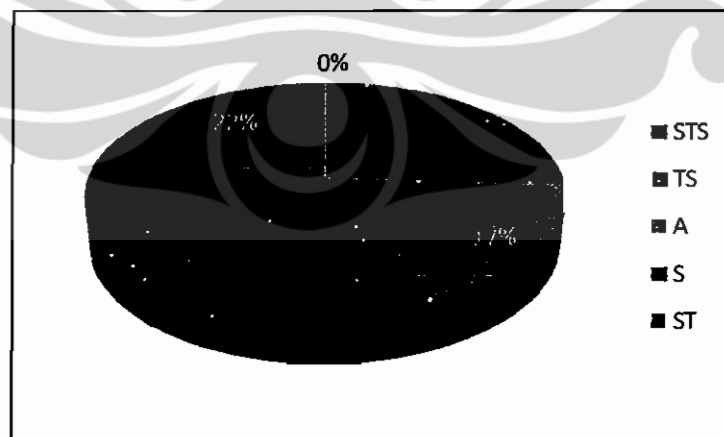
Prosentase pernyataan p_10



Frekuensi terendah dalam dimensi ini diperoleh pernyataan p_16 yang berisi pernyataan : “Anda juga melibatkan orang – orang di lingkungan anda untuk mendapatkan informasi yang lebih meyakinkan”. Untuk jelasnya dapat dilihat dalam grafik dibawah ini :

Grafik 5.11

Prosentase pernyataan p_16



Uji lapangan pada dimensi menginformasikan bahwa hanya 35% responden yang menyatakan ikut melibatkan orang – orang dilingkungan

sosialnya guna mendapatkan informasi yang lebih akurat atas kantor – kantor imigrasi yang akan dipilih, 26% cukup yakin untuk tidak melakukan pencarian informasi lebih dan 17% menyatakan tidak memilih. Berdasarkan data ini dapat ditarik kesimpulan bahwa hal – hal yang berkaitan dengan paspor masih merupakan informasi yang belum semua orang ketahui secara pasti sehingga keterlibatan lingkungan dalam proses pencarian informasi juga rendah.

5.2.3 Dimensi Evaluasi Alternatif

Hasil pengumpulan data dalam dimensi ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.12
Dimensi evaluasi alternative
(n = 46)

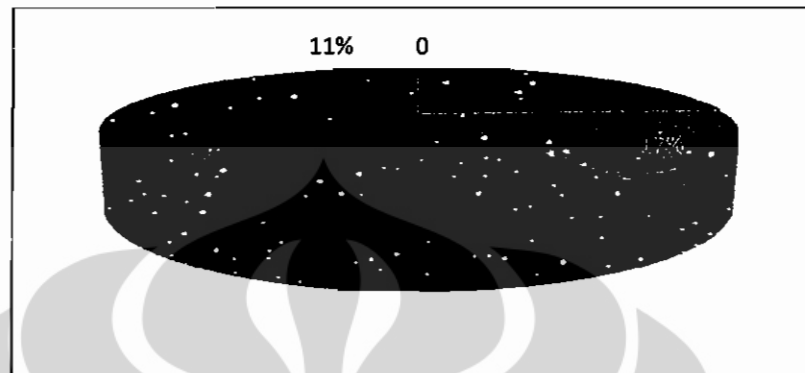
Pernyataan	STS		TS		A		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
p_17	0	0	11	24%	8	17%	22	48%	5	11%
p_18	0	0	11	24%	10	22%	22	48%	3	7%
p_19	0	0	18	39%	6	13%	19	41%	3	7%
p_20	0	0	20	43%	3	7%	20	43%	3	7%
p_21	0	0	30	61%	9	18%	8	16%	2	4%
p_22	0	0	20	43%	4	9%	18	39%	4	9%

Sumber : data olahan

Dimensi ini merupakan tahapan yang dilakukan oleh seorang konsumen jasa setelah melakukan indentifikasi dan pencarian informasi, dalam dimensi ini terdapat dua indikator yaitu evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan sistematis. Dalam uji lapangan pernyataan yang mendapatkan ketersetujuan tertinggi diperoleh p_17 yang berisi pernyataan : “Penghapusan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dan wilayah kerja kantor imigrasi merupakan informasi yang belum ketahui secara pasti” dengan distribusi sebagai berikut :

Grafik 5.13

Prosentase pernyataan p_17

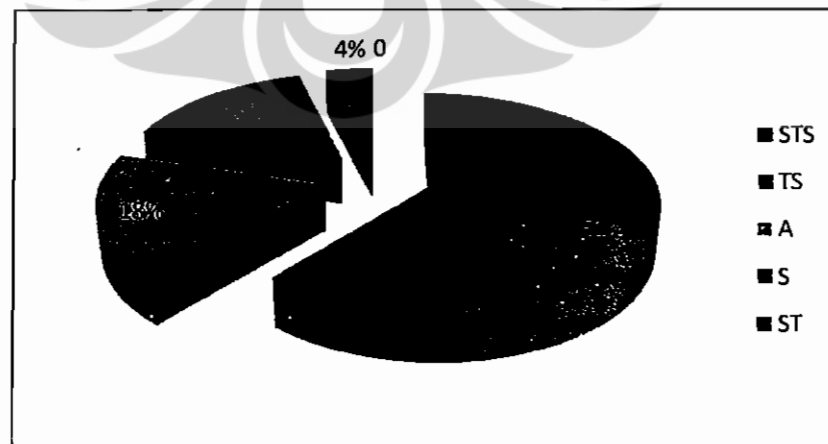


Uji lapangan dalam pernyataan ini menunjukkan bahwa 48% responden menyatakan setuju, 17% sangat setuju, 17% menyatakan ragu – ragu dan 24% menyatakan tidak setuju. Dari hasil uji lapangan ini dapat disimpulkan bahwa kepastian atas penghapusan kesesuaian antara KTP dan wilayah kerja bukan merupakan informasi yang mereka secara persis ketahui sehingga dapat juga disimpulkan bahwa dimensi evaluasi alternatif tidak dilakukan secara baik.

Kesetujuan terendah dari dimensi ini terletak pada pernyataan p_21 yang berisi pernyataan : “Pemilihan kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta lebih menguntungkan dari segi waktu dan tenaga”. Adapun distribusi frekuensi dari pernyataan ini dapat dilihat dalam grafik dibawah ini :

Grafik 5.14

Prosentase pernyataan p_21



Uji lapangan terhadap pernyataan p_21 menyatakan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan tidak setuju atau 61% yang berarti cukup signifikan menolak pernyataan tersebut. Pada kenyataan sehari – hari DKI Jakarta mengalami kemacetan sehingga jarak tempuh bukan menjadi pertimbangan utama melainkan waktu tempuh yang menjadi pertimbangan. Berdasarkan pernyataan ini juga dapat disimpulkan bahwa kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta yang berada dalam kawasan kemacetan tentu dihindari dan memilih kantor – kantor yang dinilai mudah untuk dijangkau.

5.2.4. Dimensi Pembelian dan Konsumsi

Hasil pengumpulan data dalam dimensi ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.15
Dimensi pembelian dan konsumsi
(n = 46)

Pernyataan	STS		TS		A		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
p_23	0	0%	7	15%	11	24%	23	50%	5	11%
p_24	0	0%	4	9%	24	52%	15	33%	3	7%
p_25	0	0%	20	43%	4	9%	15	33%	7	15%
p_26	0	0%	12	26%	0	0%	30	65%	4	9%
p_27	0	0%	0	0%	0	0%	29	63%	17	37%
p_28	0	0%	0	0%	0	0%	23	50%	23	50%
p_29	0	0%	4	9%	17	37%	22	48%	3	7%
p_30	0	0%	1	2%	0	0%	28	61%	17	37%

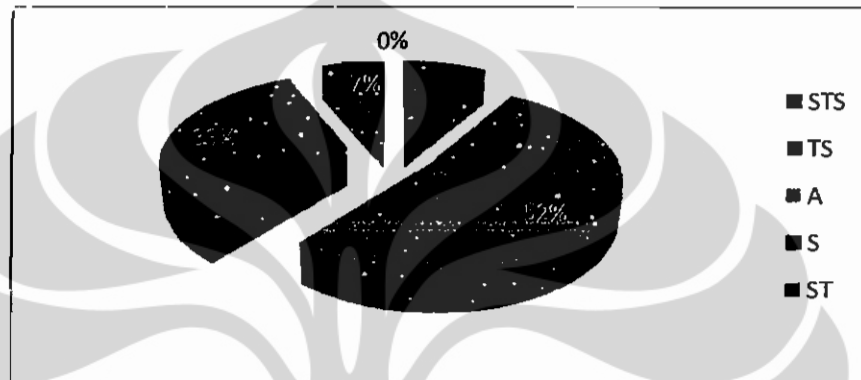
Sumber : data olahan

Dimensi ini mencoba mengukur kantor imigrasi dalam memaksimalkan pengalaman pemohon dalam melaksanakan permohonan SPRI. Kesetujuan tertinggi pada dimensi ini dimiliki pernyataan p_30 yang berisi pernyataan :

“Keberadaan kantor imigrasi yang relatif mudah dijangkau lebih disukai”. Adapun distribusi frekuensi pada pernyataan ini dapat dilihat dalam grafik sebagai berikut:

Grafik 5.16

Prosentase pernyataan p_30

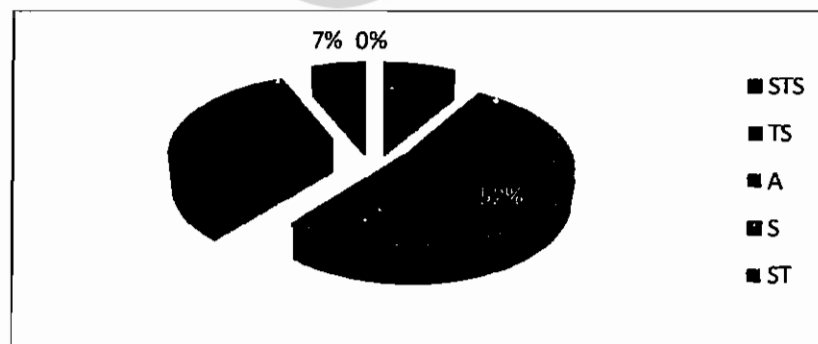


Hasil uji lapangan menunjukkan 65% responden menyatakan setuju, 9% sangat setuju, 26% tidak setuju tanpa menyisakan sikap ragu – ragu. Prosentase kesetujuan yang melebihi 50% dari total keseluruhan dapat disimpulkan pernyataan ini disetujui. Pemohon yang diwakili oleh responden setuju bahwa kantor yang lebih mudah dijangkau lebih diminati.

Hasil uji lapangan terendah dalam dimensi ini dimiliki pernyataan p_25 yang berisi pernyataan : “Keberadaan dan sikap pemohon lain ikut memberikan kontribusi dalam penilaian terhadap pelayanan yang anda terima” dengan prosentase kesetujuan sikap sebagai berikut :

Grafik 5.17

Prosentase pernyataan p_25



Komposisi sikap dalam uji lapangan atas pernyataan ini adalah 7% menyatakan sangat setuju, 33% menyatakan setuju, 54% menyatakan ragu – ragu, dan 9% tidak setuju. Berdasarkan uji lapangan maka dapat disimpulkan responden umumnya menyatakan ragu – ragu bahwa sikap pemohon lain yang hadir bersama pada saat permohonan dilakukan akan ikut berpengaruh terhadap penilaian yang akan diberikan pada pelayanan yang diterima yang berarti juga ada kemungkinan bahwa responden akan ikut terpengaruh emosi dan *mood*-nya oleh emosi dan *mood* pemohon lain.

5.2.5. Dimensi Purnabeli

Hasil pengumpulan data dalam dimensi ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 5.18
Dimensi purnabeli
(n=46)

Pernyataan	STS		TS		A		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
p_31	0	0%	0	0%	0	0%	23	50%	23	50%
p_32	0	0%	4	9%	19	41%	20	43%	3	7%
p_33	0	0%	8	17%	16	35%	18	39%	4	9%

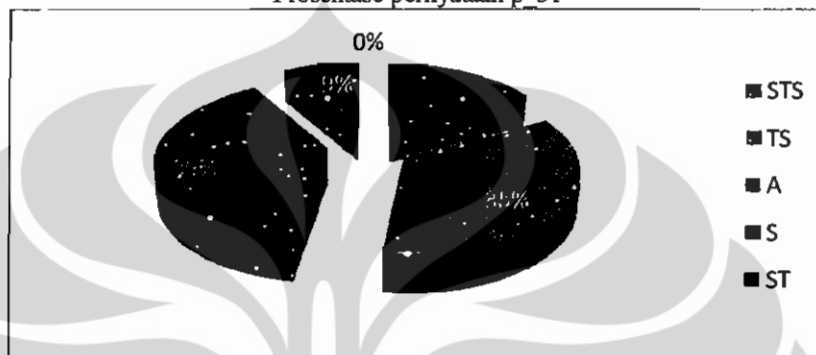
Sumber : data olahan

Uji coba lapangan pada dimensi ini dilakukan untuk mengetahui orientasi kognitif responden setelah tahap pembelian dan konsumsi dilakukan berupa puas dan tidak puas dan yakin atau tidaknya konsumen terhadap keputusan pembelian yang telah dilakukannya. Prosentase tertinggi pada dimensi ini terletak pada pernyataan p_31 yang berisi pernyataan : “Kepuasan anda memiliki paspor salah satunya diperoleh oleh pemilihan kantor imigrasi yang tepat.

Kepuasan menyangkut ketepatan pilihan merupakan hasil yang didapat berdasarkan pengumpulan informasi dan evaluasi terhadap alternatif yang ada. Pemilihan kantor imigrasi di DKI Jakarta merupakan pemilihan yang dilakukan dengan mempertimbangkan banyak faktor sesuai kepentingan personal pemohon

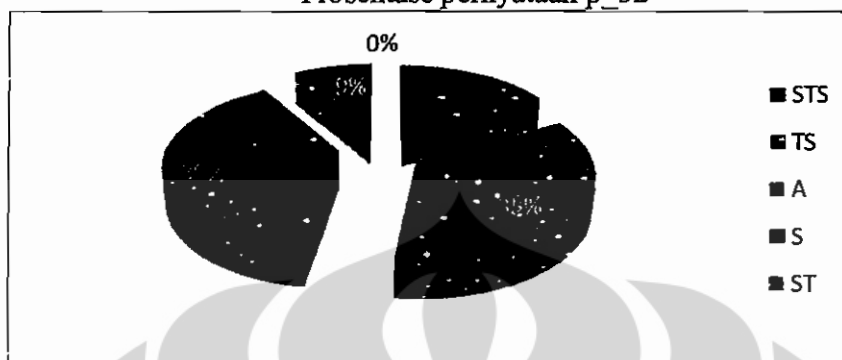
sebagai konsekuensi dari ditetapkannya penghapusan ketetapan kesesuaian antara KTP pemohon dan wilayah kerja kantor imigrasi sehingga pemohon diberikan keleluasaan dalam melakukan permohonan. Selanjutnya distribusi dari pernyataan p_31 dapat dilihat dalam grafik dibawah ini :

Grafik 5.19
Prosentase pernyataan p_31



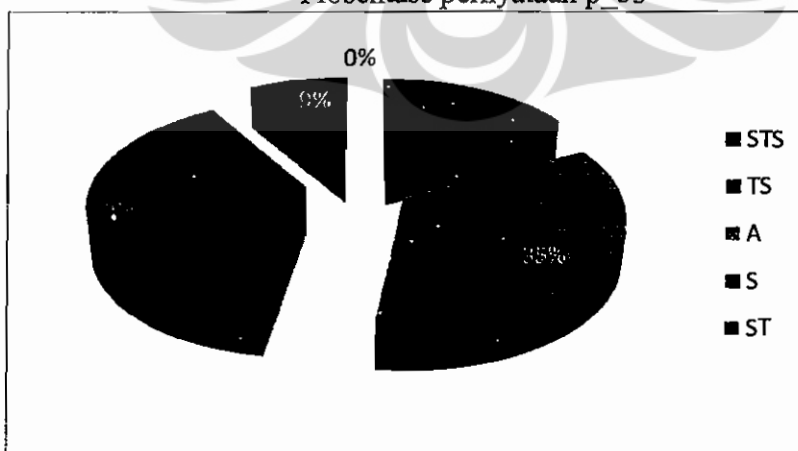
Frekuensi kedua tertinggi ada pada pernyataan nomor 32 yang berisi pernyataan : Usaha, tenaga, waktu dan biaya yang anda keluarkan sebanding dengan kepuasan anda memiliki paspor dengan frekuensi 43% setuju dan 7% sangat setuju. Berdasarkan pernyataan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa segala sesuatu yang dikeluarkan baik berupa material maupun non material adalah sebanding dengan kepuasan yang dimiliki. Responden dapat diasumsikan bahwa paspor adalah dokumen resmi dan memiliki kekuatan hukum yang proses penerbitannya memerlukan pengorbanan yang tidak sedikit sehingga kegunaannya pun dalam hal pemberian payung hukum bagi pemegangnya adalah hal yang diinginkan. Lalu lintas manusia antar negara adalah kegiatan yang lumrah terjadi saat ini namun eksistensi suatu negara tidak lah luntur dengan banyaknya perlintasan yang dilakukan oleh banyak orang dengan banyak kewarganegaraan. Status kewarganegaraan di luar yurisdiksi suatu negara adalah hal yang penting yang harus dimiliki oleh setiap pelintas antar negara sehingga adalah kepuasan jika eksistensi seseorang yang nyatakan dalam kepemilikan dokumen perjalanannya dikeluarkan secara resmi oleh suatu negara. Prosentase kesetujuan dari pernyataan ini dapat dilihat dalam grafik sebagai berikut :

Grafik 5.20
Prosentase pernyataan p_32



Frekuensi terendah dari dimensi ini diperoleh pernyataan nomor 33 yang berisi pernyataan : Paspor yang diterbitkan oleh kantor yang anda pilih mampu memberikan perlindungan hukum pada anda saat berada di luar negeri. Paspor adalah payung hukum yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Dalam pergaulan internasional setiap negara harus melindungi warga negara dengan memberikan surat pengakuan kewarganegaraan kepada warga negara yang akan melakukan aktivitas antara negara. Kewajiban ini juga membatasi Negara yang didatangi untuk memberikan perlindungan sama walaupun hukum yang diterapkan oleh masing – masing negara adalah berbeda namun perlindungan kepada warga negara adalah hal yang mutlak dilakukan oleh negara – negara di dunia. Frekuensi terendah dalam dimensi ini dapat dilihat secara jelas dalam grafik dibawah ini :

Grafik 5.21
Prosentase pernyataan p_33



Pernyataan dalam dimensi ini memiliki komposisi 9% menyatakan sangat setuju, 39% setuju, 35% ragu – ragu, dan 17% menyatakan tidak setuju atas pernyataan p_33 sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden menyatakan sikap untuk tidak setuju bahwa Paspor yang diterbitkan oleh kantor yang anda pilih mampu memberikan perlindungan hukum pada anda saat berada di luar negeri yang berarti masyarakat pada umumnya belum mengetahui benar akan fungsi paspor sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan negara kepada warganya.



BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

Perubahan yang terjadi saat ini ditengah masyarakat menuntut pelayanan lebih optimal. Hal ini terjadi karena kebebasan informasi sudah mulai dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat menjadi bebas menentukan pilihannya. Penghapusan asas kesesuaian antara KTP dan wilayah kerja memberikan kebebasan masyarakat untuk memilih kantor – kantor imigrasi sesuai dengan keinginannya.

6.1. Simpulan

Tujuan pertama dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana preferensi masyarakat terhadap kebijakan penghapusan atas domisili pada permohonan Surat Perjalanan republik Indonesia setelah diterbitkannya keputusan M.08 – IZ.03.10 tahun 2006. Berdasarkan hasil dari uraian yang mengacu pada wawancara mendalam dan pernyataan dalam kuesioner, dapat ditarik kesimpulan tentang analisis preferensi masyarakat pengguna jasa keimigrasian terhadap kebijakan penghapusan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dengan wilayah kerja kantor imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur sebagai berikut :

- Penghapusan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon dan wilayah kerja kantor imigrasi melalui Keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia nomor M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006 menimbulkan kecenderungan dipilihnya kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta. Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur sebagai salah satu kantor di wilayah DKI Jakarta menjadi kantor imigrasi yang paling dipreferensikan oleh pemohon terlihat dari total Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor Republik Indonesia yang diterbitkannya dibanding kantor – kantor imigrasi lain yang ada di wilayah DKI Jakarta. Berdasarkan analisa dimensi kerangka analisis perilaku konsumen jasa dari Fandy Tjiptono, terdapat dua dimensi yang sangat berpengaruh pada fenomena Penghapusan asas kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dengan wilayah kerja kantor imigrasi.

Dimensi tersebut adalah identifikasi kebutuhan serta pembelian dan konsumsi. Identifikasi kebutuhan berdasarkan konsep kerangka analisis perilaku konsumen jasa adalah stimulus yang berupa pikiran, tindakan, atau motivasi yang mendorong dirinya untuk mempertimbangkan pembelian barang atau jasa tertentu. Seluruh informan pada dimensi ini menyatakan identifikasi kebutuhan atas Surat Perjalanan Republik Indonesia adalah guna kepentingan berpergian antar negara atau ke luar negeri. Dimensi yang lain adalah pembelian dan konsumsi yang berdasarkan konsep kerangka analisis kerangka analisis perilaku konsumen jasa adalah tahapan penyedia jasa secara aktif membantu pelanggan memaksimalkan nilai dari pengalaman konsumsinya. Seluruh pernyataan informan kuat / setuju atas kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur yang aktif membantu pemohon memaksimalkan pengalaman memohon paspor.

Tiga dimensi yang lain - dimensi pencarian informasi, evaluasi alternatif dan evaluasi purna beli - walau secara kuantitatif berpengaruh kuat, namun secara kualitatif tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi masyarakat. Menurut peneliti, dimensi pencarian informasi dan evaluasi alternatif tidak berjalan baik disebabkan sosialisasi terhadap penghapusan asas kesesuaian belum berjalan maksimal di kantor Imigrasi Jakarta Timur sehingga hanya sedikit masyarakat yang mengetahui dan merasakan manfaat dari penghapusan asas kesesuaian antara KTP dan wilayah kerja. Sedangkan untuk dimensi evaluasi purnabeli disebabkan informan yang diwawancarai belum merasakan nyaman tidaknya melakukan proses perizinan pembuatan paspor di kantor imigrasi Jakarta Timur.

Tujuan kedua dari penelitian ini adalah ingin melihat faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap pemilihan kantor kelas I Jakarta timur. Faktor – faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat terhadap pemilihan kantor Kelas I Jakarta Timur :

a. Kemudahan.

Penghapusan kebijakan kesesuaian antara Kartu Tanda Penduduk dan wilayah kerja kantor imigrasi dirasakan sebagai kemudahan oleh masyarakat pemohon

Surat Perjalanan Republik Indonesia yang memberikan pengaruh positif. Hal ini berdasarkan wawancara mendalam yang menyatakan semuanya setuju. Pernyataan ini juga didukung oleh hasil uji lapangan melalui pernyataan p_3.

b. Lokasi.

- Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur relatif lebih mudah dijangkau. Pernyataan berdasarkan hasil wawancara mendalam yang menyatakan 4 orang setuju. Pernyataan ini didukung dengan pernyataan p_28 yang berisi : Keberadaan kantor imigrasi yang relatif mudah dijangkau lebih disukai.
- Kantor Imigrasi Jakarta Timur lebih disukai karena terletak di kota yang sama dengan pemohon menghabiskan kegiatan utama mereka. Pernyataan ini didukung oleh uji lapangan yang terwakili oleh pernyataan p_30 yang berisi pernyataan : Kantor imigrasi yang anda pilih terletak di DKI Jakarta yang merupakan kota dimana anda menghabiskan sebagian besar waktu anda seperti bekerja, sekolah dan kegiatan rutin lainnya.

c. Kenyamanan.

Kantor imigrasi di Jakarta Timur lebih concern terhadap pelayanan yang salah satunya didukung oleh penyediaan ruang tunggu dan perlengkapan tunggu yang memadai. Pernyataan ini didukung oleh hasil uji lapangan yang diwakili oleh pernyataan p_27 yang berisi pernyataan : Ketersediaan ruang tunggu serta perlengkapan lainnya yang nyaman ikut memberikan andil dalam pemilihan kantor tempat anda mendaftarkan permohonan SPRI.

d. Budaya kerja.

Jajaran Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur telah berusaha merubah paradigma atau budaya dari yang dilayani menjadi yang melayani. Pernyataan ini didukung oleh uji lapangan yang terwakili oleh pernyataan p_29 yang berisi pernyataan : Lembaga keimigrasian dinilai telah melakukan perubahan atas pola pelayanan dari yang dilayani menjadi yang melayani.

6.2. Saran – saran

Berangkat dari kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, guna untuk memajukan pelayanan kantor imigrasi Jakarta Timur kepada masyarakat maka saran yang dapat peneliti sampaikan :

1. Keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia nomor : M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006 terbukti menimbulkan preferensi terhadap kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur menempatkan kantor – kantor ini sebagai ujung tombak pelayanan keimigrasian di DKI Jakarta yang seyogyanya terus memperbaiki kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan kinerja, profesionalisme pegawai tanpa mengurangi aspek penegakan hukum yang menjadi salah satu tugas utama lembaga ini;
2. Faktor – faktor yang menjadi pemicu terciptanya preferensi atas kantor imigrasi kelas I Jakarta Timur harus terus mendapat perhatian dalam program perencanaan dan pengembangan;
3. Direktorat Jenderal Imigrasi harus terus menciptakan inovasi – inovasi terhadap pelayanan dan mengintrodusir inovasi tersebut melalui media massa dan media informasi lainnya sehingga masyarakat merasa terbantu dan telah tersosialisasi secara baik yang pada akhirnya masyarakat akan berperan serta sebagai pemohon yang baik dengan bekerjasama secara sukarela tanpa merasa terbebani oleh keharusan atas persyaratan ini dan itu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A., Kumar, V., dan Day, G.S. (2003). *Marketing Research*. 8th edition. Wiley International, USA.
- Assael, H. (1992), *Consumer Behavior and Marketing Action*, Kent Publishing Company, New York.
- Berry, Leonard L & A. Parasuraman (1991), *Marketing Service; Competing Through Quality*, New York The Free Press, A Division of MacMillan
- Boediono, B (1999), *Pelayanan Prima*, Jakarta : Yayasan Kawula Muda
- Cresswell, John W (2003), *Research Design – Qualitative, Quantitative, and Mix Methods Approaches*, California : Sage Publications Inc
- Darmanto (2007), *Pengantar Ilmu Administrasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus, (2009), *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Peayanan Publik : Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*, Yogyakarta : Gava Media
- Feigenbaum, Armand V (1992), *Total Quality Control*, Singapura : McGraw Hill Book
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons (1994), *Service Management for Competitive Advantage*, New York : Mc Graw Hill Company
- Indiahono, Dwiyanto, (2009), *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Yogyakarta : Gava Media
- Jones, Gareth R and George, Jennifer M (2007), *Essentials of Temporary Management*, second editon, New York : Mc Graw Hill Companies
- Koswara, E (2001), *Otonomi Daerah Untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat*, Jakarta : Yayasan Parina
- Kotler, Philip (1994), *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th ed. Englewood Cliff. New York : Prentice Hall International

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2008), *Manajemen Pemasaran – Edisi Ketiga Belas*, Penerbit Erlangga

Kurniawan, Agus (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan

Lele, MM and Seth, JN (1995), *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, terjemahan Soetadi, Jakarta : Mitra Utama

Loudon, David L. and Albert J. Della Bitta. (1993), *Consumer Behavior. Fourth Edition*. New York: McGraw-Hill International Edition.

Lovelock, Christopher (1994), *Product Plus : How Product – Service = Competitive Advantage*, New York : Mc Graw Hill International Edition

Lukman, Sampara (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

Macaulay, Steve dan Cook Sarah, Yoshua I, Sembodo (1997), *Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Moenir, H.A.S (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Nasution (2004), *Total Service Management, Manajemen Jasa Terpadu*, PT. Ghalia Indonesia

Nasution, 2004, *Total Service Management, Manajemen Jasa Terpadu*, PT. Ghalia Indonesia

Nazir, Mohammad (2003), *Metode Penelitian*, Jakarta : Penerbit Ghalia Jakarta

Osborne, David and Plastrik, Peter (2000), *Memangkas Birokrasi*, Terjemahan Abdul Rosyid, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo

Prasojo, Eko & Adiyaa Perdana (2006), *Kinerja Pelayanan Publik*, YAPPIKA Pers

Rosenbloom, David H & Robert S. Kravchuk, 2005, *Public Administration : Understanding Management, And Law in Public Sector*, McGraw Hill International Edition

Sarwono, Jonathan (2006), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Sinambela, Lijan Poltak (2010), *Reformasi kebijakan publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Stamatis, D. H (1996), *Total Quality Service : Principles, Practices and Implementation*, Florida : St. Luice Press

Stoner, James A. F., R. Edward Freeman & Daniel R. Gilbert, JR (1995), *Management*, New Jersey : Prentice – Hall, Inc, Englewood Cliffs

Sutisna (2001), *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, Fandy (2006), *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia Publishing

Tjiptono, Fandy (2008), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Penerbit Andi

Usman, Wan (2003), *Daya Tahan Bangsa*, Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional Program Pascasarjana Universitas Indonesia

Zeithaml and Mary Jo Bitner, *Service Marketing*, International Edition, New Jersey : Mc Graw Hill

Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian

msmunir@batan.go.id diunduh 9 April 2010

<http://www.datastatistik-indonesia.com> diunduh 17 Agustus 2010

<http://kotadepok.net/profil-kota-depok.html>. - diunduh tanggal 23 November 2010

- Wely : Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan bapak untuk saya mintakan pendapat dan keterangan mengenai pelaksanaan Keputusan Menteri Hukum dan HAM No. M.08 – IZ.03.10 Tahun 2006. Menurut Pendapat bapak, filosofi apa yang melatarbelakangi keluarnya keputusan menteri tersebut?
- Pak Erwin : Tentunya yang pertama adalah guna memudahkan pelayanan dan kemudian yang kedua adalah system (informasi) kita sudah bisa mengantisipasi yang artinya tidak ada persoalan apapun dimana dia bikin paspor dengan sidik jari, dengan system biometrik kan sudah bisa kita antisipasi, dan kita bisa mengidentifikasi orang lewat itu.
- Wely : Mohon maaf pak, kecenderungan yang ada sekarang kantor – kantor imigrasi yang ada di Jakarta mengalami peningkatan jumlah pemohon SPRI menurut data yang saya ambil dari Direktorat Sisinfokim yaitu tahun 2008 sampai dengan Mei 2010. Logikanya dengan kemudahan permohonan SPRI bukankah seharusnya masyarakat mengalihkan permohonannya pada kantor – kantor imigrasi yang tidak banyak pemohonnya pak, bukannya seharusnya ada penyebaran. Apakah bisa dikatakan tujuan dari penetapan keputusan menteri tersebut tidak terwujud?
- Pak Erwin : Ya itu kita harus teliti lagi kan apa penyebabnya. Apakah memang orang ini tinggal di Jakarta, dan yang kedua memang adalah trend ekonomi kita yang mengalami perbaikan yang berarti ada peningkatan. Jadi kita belum tahu pasti penyebabnya apa? Jadi bisa jadi itu karena adanya perbaikan ekonomi, kedua karena orang itu tinggal di Jakarta tetapi tidak memiliki KTP Jakarta, bisa jadi seperti itu.
- Wely : Berdasarkan informasi yang saya terima, mereka cenderung membuat atau memohonkan paspor di Jakarta adalah karena adanya kemudahan transportasi dan justru bukan karena kemudahan yang ditawarkan oleh keputusan ini.
- Pak Erwin : Transportasi bagaimana maksudnya?
- Wely : Akses pak dalam artian lebih mudah mencapai kantor – kantor imigrasi di Jakarta.
- Pak Erwin : Pernyataan itu nggak juga bisa diterima. Di Bandung lokasinya pun semudah di Jakarta, Surabaya mudah juga dicapai kalau dia tinggal di Surabaya. Tetapi memang itu semua harus diteliti ulang, tetapi saya mau berasumsi bahwa banyak orang tinggal di Jakarta tetapi banyak yang tidak memiliki KTP Jakarta atau karena mudahnya jalur transportasi pada waktu di Jakarta, ada kawan ada family lalu dia pergi ke Singapura, mungkin itu.

- Wely : Saya pernah membaca dari bukunya Prof. Dr. Sinambela (Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik : Kajian tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia) dimana dikatakan bahwa Jakarta pernah mencanangkan diri sebagai kota pelayanan atau *service city*, apakah kantor – kantor imigrasi yang walaupun tidak dibawah mereka secara langsung ikut mengadopsi kebijakan tersebut untuk mewujudkan Jakarta sebagai kota pelayanan?
- Pak Erwin : Saya kira kalau soal keimigrasian, dimana – mana kita sudah meningkatkan pelayanan kita dan tidak ada kaitannya dengan Jakarta sebagai kota pelayanan. Dimana – mana kita sudah meningkatkan pelayanan kita atau meningkatkan mutu layanan kita.
- Wely : Dalam artian bahwa konsep pelayanan kita sudah baku begitu pak?
- Pak Erwin : Ya karena kita punya SOP, punya kepastian untuk kapan foto dan sidik jari dan kapan harus selesai dan tidak ada kaitannya dengan Jakarta sebagai *service city*.
- Wely : Hal lain lagi pak, selain kemudahan ini (paspor dapat dimohonkan dimana saja), kemudahan lain yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam hal pelayanan penerbitan SPRI?
- Pak Erwin : Kita telah berani untuk memberikan kepastian yang kalau dahulu tidak ada, 4 (empat) hari setelah foto dan wawancara paspor selesai dan kemudian kita juga sudah merubah tampilan kantor, tampilan fisiknya, kemudian juga petugasnya sudah lebih ramah dan kita sekarang sudah menempatkan diri sebagai pelayan yang berarti ada perubahan culture dan saya kira pelayanan imigrasi dari waktu ke waktu sudah lebih baik.
- Wely : Saya juga setuju dengan keputusan yang sudah diambil oleh pimpinan dalam hal penyelesaian SPRI adalah 4 (empat) hari setelah foto dan wawancara dan saya kira itu cukup bijaksana.
- Pak Erwin : Itu artinya ada kepastian.
- Wely : Betul pak karena setiap kantor tidak sama beban kerjanya sehingga waktu 4 (empat) hari itu saya anggap keputusan yang bijaksana.
- Pak Erwin : Ya itu benar.
- Wely : Saya rasa cukup pak namun saya memohon kesediaan bapak kembali seandainya saya memerlukan wawancara lanjutan. Sekali lagi terima kasih atas waktu dan kesempatan yang bapak berikan.
- Pak Erwin : Cukup itu saja? ya saya bersedia.

- Wely : sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan bapak untuk saya mintakan pendapatnya atau keterangan sehubungan dengan tesis yang sedang saya buat.
- Menurut pendapat Bapak, sosialisasi paspor yang dapat dimohonkan dimana saja yang sudah diterapkan sejak tahun 2006, apakah Bapak mengetahui atau secara pasti mengetahui bahwa hal tersebut telah disebarluaskan melalui media massa baik elektronik maupun cetak atau bahkan melalui website menggunakan teknologi internet?
- Pak Kacung : sepengetahuan saya sosialisasi itu dilakukan pada saat menteriya itu Hamid Awaluddin dan pada saat itu beliau mengatakan bahwa paspor itu dapat dimohonkan dimana saja dengan Kartu Tanda Penduduk mana saja yang masih berlaku
- Wely : lalu menurut pendapat Bapak jika anda diposisikan sebagai pemohon, dengan adanya kemudahan itu, apakah hal tersebut cukup meningkatkan animo masyarakat untuk membuat paspor terlepas dari tujuan utamanya untuk keluar negeri?
- Pak Kacung : sebetulnya menurut saya, kita lihat dulu dari penghasilan penduduk Indonesia sendiri dan kalau di daerah yang kurang mampu tidak mungkin mereka akan membuat paspor kecuali orang – orang yang bersangkutan diiming – imingi untuk menjadi tenaga kerja di luar negeri tapi di ibu kota propinsi yang istilahnya perekonomiannya sudah diatas rata – rata yang ingin bersenang – senang ke luar negeri pasti kemudahan itu untuk mereka lebih baik. Tetapi yang pasti paspor itu diperlukan untuk berpergian ke luar negeri.
- Wely : dari data statistik yang kita punya, 20% dari total pengeluaran paspor 48 halaman diterbitkan oleh kantor – kantor imigrasi yang ada di seputaran DKI Jakarta terkecuali Unit Khusus TKI yang mengeluarkan paspor 24 halaman. Padahal jika menggunakan logika bahwa paspor dapat dimohonkan dimana saja sehingga jika suatu kantor mengalami over demand seharusnya para pemohon itu dapat memohonkan paspor pada kantor – kantor yang tidak tinggi volume kerjanya
- Pak Kacung : memang betul jika suatu kantor mengalami *over demand* atau melampaui target pada hari itu karena sebagaimana kita tahu bahwa kita menerapkan *system biometric* dimana setiap kantor itu sudah dibatasi volume kerjanya untuk melayani pemohon
- Wely : apakah ada keputusan tertulis atas pembatasan tersebut?

- Pak Kacung : kalau melihat pengalaman kemarin itu, volume kerja Kantor Jakarta Timur itu tidak mencapai 500 permohonan perhari yang sebetulnya melampaui kemampuan mesin atau peralatan yang kita miliki tapi toh kenapa orang cenderung untuk datang ke Jakarta Timur, itu juga perlu kita pertanyakan apakah itu merupakan dampak dari kemudahan persyaratan, apa kemudahan yang lain – lain sehingga mempercepat proses itu terjadi.
- Wely : apakah yang bapak maksud adalah penyebab berupa faktor interen seperti kemudahan pelayanan, ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan pendingin ruangan dan televisi atau eksteren seperti akses transportasi sehingga mudah dijangkau? Jadi menurut pendapat bapak mana yang lebih berpengaruh?
- Pak Kacung : sebetulnya menurut pendapat saya, pelayanan di kantor ini selama beberapa bulan terakhir ini cukup baik tapi masing – masing orang bisa menilai. Jadi menurut saya faktor berupa tempat pelayanan, ruang tunggu yang disediakan di Jakarta Timur ini mungkin berbeda dengan ruang tunggu yang disediakan oleh kantor imigrasi yang lain.
- Wely : apakah yang Bapak maksud termasuk kantor – kantor imigrasi lain yang ada di DKI Jakarta
- Pak Kacung : ya termasuk yang ada di DKI Jakarta
- Wely : apakah bapak tahu bahwa selama bapak menjabat sebagai Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian di Jakarta Timur ini merupakan kantor yang paling banyak mengeluarkan paspor 48 halaman se DKI Jakarta?
- Pak Kacung : untuk saat ini saya belum mencoba untuk membuka data kantor – kantor lain tapi pengalaman bahwa rata – rata permohonan yang diterima oleh kantor ini mencapai 500 permohonan perharinya yang berarti cukup tinggi tapi kita juga mampu untuk menyelesaikannya sesuai dengan standar operating procedure yang 4 hari kerja tersebut sehingga masyarakat merasa terlayani dan informasi keluar juga baik didukung juga akses ke Jakarta Timur itu tidak terlalu sulit dan mudah dijangkau.
- Wely : selama bapak menjabat di posisi sekarang apakah ada kebijakan yang bapak keluarkan yang mendukung kebijakan pelayanan permohonan paspor?
- Pak Kacung : sebetulnya proses permohonan paspor ini sudah merupakan peraturan yang baku jadi mungkin salah satu langkah yang saya ambil untuk mendukung kebijakan tersebut adalah ketepatan waktu, maksud saya kita punya komitmen atau janji ke orang tertentu yang jangan kita ingkari dengan kata lain jika kita telah berjanji untuk menyelesaikan 4 hari maka

harus 4 hari kita selesaikan dan kalau yang lain saya karena persyaratan itu mutlak adanya harus dipenuhi. Prosedur yang kita laksanakan tetap Cuma kita tidak neko – neko dengan persyaratan tetapi kita bisa membantu dengan ketepatan penyelesaian.

Perlu juga masyarakat ketahui bahwa tidak seluruh kantor imigrasi itu tidak seluruhnya memproses permohonan tidak sebanyak yang ada di Jakarta Timur. Kami juga berterima kasih kepada pimpinan pusat yang dengan sangat bijak mengeluarkan standard operating prosedur yang mengatakan dalam peraturan itu proses penyelesaian paspor adalah paling lambat 4 hari setelah foto dan wawancara. Pernah ada pemohon yang bertanya kepada saya kenapa harus 4 hari yang berarti seharusnya bisa diselesaikan kurang dari waktu tersebut, saya terangkan bahwa kebijakan untuk menyelesaikan suatu permohonan kurang dari 4 hari ada tapi dengan kondisi – kondisi tertentu seperti permohonan dari orang sakit atau pejabat Negara yang mengharuskan dirinya untuk berangkat dalam 1 – 2 hari. Kenapa kebijakan 4 hari itu saya katakana keputusan yang bijak? Karena ada kantor imigrasi yang mengeluarkan 1 hari 1 paspor ada yang sepuluh sehingga mereka bisa berbuat yang lebih baik lagi seharusnya, jadi 4 hari paling lambat dengan kata lain mereka bisa menyelesaikan 1 hari, 2 hari dan paling lambat 4 hari atas kantor – kantor yang volume kerjanya tinggi sehingga pemohon bisa terpuaskan.

Wely : selama pengalaman anda yang pernah ditugaskan pada kantor – kantor imigrasi di banyak tempat, apakah anda mengetahui adanya keunggulan kompetitif lain yang dimiliki oleh kantor – kantor imigrasi yang ada di DKI Jakarta?

Pak Kacung : sebetulnya kalau keunggulan....beda – bedalah karena setiap daerah itu memiliki tradisi seperti suatu daerah yang penduduknya didominasi pendatang sehingga mengakibatkan bermacam – macam cara mereka lakukan untuk mendapatkan dokumen itu. Sebetulnya semuanya tergantung dari kemauan kita untuk membuat bagaimana pemohon itu untuk menyukai pelayanan yang kita berikan bukan berarti kita melemahkan peraturan kita sendiri. Kalau kita baik dalam melayani dan baik dalam tata cara penyampaian kita tidak baik dapat dipastikan hasilnya adalah serba salah.

Wely : apa boleh jika saya asumsikan jikalau orang – orang di Jakarta itu lebih berpendidikan jadi mereka lebih mampu untuk menunjukkan empati dan simpati sehingga mereka mampu untuk menunjukkan tata cara berbicara yang baik atau memberikan pelayanan yang lebih baik?

- Pak Kacung : bisa juga kita katakan demikian bisa juga tidak karena semuanya kembali lagi kepada orang yang bersangkutan walaupun dia memiliki pendidikan yang baik tetapi dia tidak mampu mengendalikan hawa nafsu sehingga tidak mampu membawa diri dia sehingga dia tidak mampu mengendalikan diri, kan itu juga kekurangan. Katakanlah suatu permohonan ada masalah kekurangan "n" di salah satu baik itu kartu keluarga atau akta lahir dan kita coba untuk menjelaskan tetapi walaupun dia berpendidikan tinggi tetapi dengan egonya dia bisa saja "itu tidak ada masalah" tetapi di pihak imigrasi itu adalah masalah
- Wely : apakah anda tahu bahwa Pemerintah Daerah DKI Jakarta pernah mengeluarkan kebijakan yang mencanangkan DKI Jakarta sebagai "*service city*" atau sebagai kota pelayanan dimana diharapkan seluruh instansi publik yang memberikan pelayanan masyarakat yang ada di wilayah DKI Jakarta ikut mengadopsi kebijakan DKI Jakarta sebagai kota pelayanan tersebut. Bagaimana pendapat anda dan apakah ada dampak dan hubungan dari kebijakan tersebut pada instansi dimana anda bertugas sekarang ini?
- Pak Kacung : kalau menurut saya jelas ada karena Kantor Imigrasi Jakarta Timur ini selain melayani juga menjalankan tri fungsi imigrasi dimana secara jelas disebutkan ada pelayanan publik, security, dan penegakan hukum. Secara jelas juga bahwa aspek pelayanan ditekankan disitu.
- Wely : jadi dengan demikian dapat dipastikan bahwa janganlah dipersalahkan jika masyarakat cenderung untuk memilih kantor – kantor yang ada di wilayah DKI Jakarta?
- Pak Kacung : Ya bisa juga dikatakan demikian karena mungkin orang menganggap bahwa kemudahan itu ada di ibu kota sendiri
- Wely : kemudahan yang seperti apa yang bapak maksudkan? Apakah kita turut memberikan "fasilitas" lain begitu?
- Pak Kacung : kita harus positive thinking dahulu dalam mengartikan maksud kemudahan disini. Karena DKI Jakarta dekat dengan pusat pemerintahan dalam artian jika ada permasalahan orang akan melakukan kontak ke pemerintah pusat akan lebih mudah dibandingkan dengan daerah untuk mengambil suatu keputusan karena DKI Jakarta ini sebagai pusatnya maka akses untuk komunikasi ini lebih dekat dan saya rasa kemudahannya terletak disitu.
- Wely : menurut abang sosialisasi atau isu sekalipun itu lebih mudah disebarkan melalui media massa atau mulut ke mulut atau gethok tular seperti "oh pelayanan keimigrasian di sini lebih baik" bisa bapak jelaskan?

- Pak Kacung : menurut saya dari mulut kemulut lebih baik karena yang berbicara itu adalah orang yang melakukan mengapa? kadang orang beranggapan bahwa kalau melalui media orang akan berpikir mungkin media ini dibayar. Tetapi kalau untuk mulut ke mulut lebih dekat karena factor kepercayaan orang karena tidak mungkin orang yang telah praktek langsung akan berbicara jauh dari realita.
- Wely : jadi mohon maaf, tesis saya ini mencoba menganalisa mengapa orang kok masih saja memilih kantor – kantor imigrasi yang ada di DKI Jakarta padahal sudah ada kemudahan untuk melakukan permohonan pada kantor – kantor lain yang mungkin lebih sedikit kerjanya
- Pak Kacung : memang betui bahwa dimana saja bisa dimohonkan paspor itu tapi kebetulan DKI Jakarta ini transportasi untuk keluar negeri itu semua ada jadi kemungkinan besar juga arahnya kesitu sedangkan kalau buat paspor di daerah mereka tetap harus ke Jakarta dulu sehingga ada beberapa pos yang harus dilewati lagi dan berapa biaya lagi yang harus dikeluarkan.
- Wely : saya pernah mendengar secara langsung dari beberapa orang yang kebetulan pernah saya wawancarai dan pernah memiliki paspor bahwa paspor yang dikeluarkan oleh kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta itu dipandang lebih bonafid dibandingkan dengan yang dikeluarkan di luar wilayah DKI Jakarta, bagaimana menurut pendapat bapak?
- Pak Kacung : kalau menurut saya juga kemungkinan besar benar karena DKI Jakarta merupakan ibu kota Republik Indonesia kalau di Negara – Negara lain sebetulnya tidak banyak kantor – kantor imigrasi minimal di setiap ibu kota provinsi bukan setiap kabupaten kota. Di Indonesia ini unik dimana- mana ada kantor imigrasi dan dimana bisa mengeluarkan paspor. sebagai contoh Malaysia dimana terdapat 9 negara bagian dan setiap Negara bagian itu dapat mengeluarkan paspor
- Wely : apakah disebabkan karena system kependudukan di Negara tersebut sudah baik pak sehingga setiap penduduk dapat dikatakan memiliki satu nomor induk sehingga dapat dipastikan juga bahwa setiap penduduk akan hanya punya satu paspor?
- Pak Kacung : saya ingin di Negara ini dimana setiap orang yang melakukan pergantian paspor ini tidak lagi dibebani keharusan membawa lagi berbagai dokumen dan mudah – mudahan instansi keimigrasian dapat bekerja sama dengan dinas kependudukan atau kementerian dalam negeri untuk masalah kependudukan seperti bersama – sama melakukan sidik jari tetapi menurut saya kenapa tidak seluruh KTP itu berlaku seumur hidup saja semua dan berlaku diseluruh Indonesia sehingga setiap orang pindah tidak perlu lagi

untuk ganti KTP, ada kelemahan di Indonesia ini seperti setiap kali saya membeli kendaraan misalnya saya harus memiliki KTP DKI Jakarta, jika itu bisa dirubah kemudahan akan keimigrasian akan lebih besar lagi sehingga orang yang berniat untuk mengganti paspor tidak perlu lagi membawa KTP dan yang lain karena data pribadinya sudah terekam.

Wely : jadi secara garis besarnya bapak setuju jika system kependudukan diperbaiki maka fasilitas keimigrasian lainnya pasti akan lebih baik lagi?

Pak Kacung : ya saya sangat setuju sehingga orang tidak perlu lagi datang ke kantor imigrasi dengan membawa berbagai dokumen lagi

Wely : paspor sebagai suatu dokumen Negara hanya dapat dipergunakan oleh warga Negara tetapi tidak berarti paspor tersebut dapat dimiliki namun dalam proses mendapatkannya ada biaya dan usaha yang dikeluarkan sehingga paspor juga dapat dikatakan sebagai suatu benda yang memiliki nilai ekonomis. Sebagai benda yang melekat dengan pelayanan yang diberikan, jika paspor tersebut diperoleh melalui pelayanan yang kurang memuaskan apakah mungkin kepuasan memiliki paspor tersebut akan berkurang dan demikian juga sebaliknya?

Pak Kacung : kalau saya berfikir begini, kalau dia kurang puas tetapi dalam segi apa kurang puasnya karena saya sebetulnya kecewa juga dengan orang yang komplin dengan pelayanan yang telah kami berikan kenapa? Karena orang itu kan tidak berulang – ulang kali datang ke kantor imigrasi, bukan saya bermaksud untuk membela instansi imigrasi, orang itu baru akan datang lagi setelah 4 tahun 6 bulan kemudian dan dia pun Cuma dua kali datang ke kantor imigrasi yaitu mengajukan permohonan jikalau tidak melakukan permohonan lewat internet lalu untuk foto dan wawancara dan kemudia pengambilan dan jikalau paspor tersebut diambil tepat waktu, apa lagi yang kurang dari pelayanan yang diberikan oleh instansi ini? Bukan setiap kali dia akan keluar negeri dia harus datang ke imigrasi seperti dulu dengan kebijakan exit permit bagi setiap warga Negara yang mengharuskan setiap pemohon untuk datang berulang – ulang kali ke kantor imigrasi jika demikian adanya wajar untuk tidak puas dengan pelayanan yang diberikan jadi bayangkan jika dia harus 2 – 3 kali datang untuk kemudian datang lagi 4 tahun 6 bulan kemudian, kecuali jika paspor itu hilang atau rusak lebih cepat waktunya.

Wely : maksud saya, masyarakat atau pemohon itu mengeluarkan uang karena mengeluarkan uang maka mereka adalah konsumen dan konsumen adalah raja sehingga harus dilayani sebaik - baiknya

Pak Kacung : benar, pembeli adalah raja dan imigrasi sebagai penjual barang Negara dan uang disini bukan untuk kekayaan kita pribadi dan kembali ke Negara dan masyarakat juga akhirnya menikmati uang tersebut dan itu perlu diketahui oleh masyarakat bahwa dana itu akan kembali kepada masyarakat bukan untuk imigrasi seluruhnya seperti untuk peralatan kantor atau institusi atau kantor bukan person. Jadi tidak puasnya dimana? Kalau misalnya salah seorang pemohon datang jam 8 pagi dan baru setelah dianggap lengkap selesai untuk datang beberapa hari berikutnya untuk foto dan wawancara. Setiap permohonan memakan waktu beberapa menit jadi yang datang berikutnya tinggal dikalkulasi saja berapa lama waktu yang diperlukan.

Wely : dapat saya simpulkan dari penjelasan bapak diatas bahwa pada umumnya kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta umumnya concern terhadap pelayanan dan kantor imigrasi dibandingkan dengan kantor – kantor lain berani untuk memberikan kejelasan waktu pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian serta kejelasan biaya.

Pak Kacung : kemudian juga kepastian

Wely : terima kasih atas waktu dan penjelasan yang bapak berikan. Saya yakin penjelasan ini akan banyak bermanfaat untuk tesis saya....terima kasih

Pak Kacung : Sama – sama.

- Wely : kira – kira ibu sebagai pemohon sudah tahu belum bahwa permohonan paspor itu itu tidak lagi disuatu tertentu tidak berdasarkan wilayah kerja?
- Nieke : tidak belum tahu, yang saya tahu harus di wilayahnya.
- Wely : berarti ibu belum tahu mengenai peraturan bahwa paspor dapat dimohonkan dimana saja dan itu telah dilakukan pada tahun 2006.
- Nieke : iya betul.
- Wely : padahal sosialisasi mengenai peraturan bahwa paspor dapat dimohonkan dimana saja telah dilakukan melalui media massa seperti televisi, Koran maupun telah disebarakan melalui website kami?
- Nieke : iya tapi saya juga baru tahu mengenai paspor yang bisa dilakukan secara on line juga baru itupun setelah diberi tahu anak saya dan itu juga karena ada kawannya dari luar yang mau datang kesini dan kalau paspor itu bisa dimohonkan dimana saja sungguh saya belum tahu.
- Wely : kalau menurut pendapat ibu, apakah mungkin kebijakan akan kemudahan permohonan paspor di kantor imigrasi mana saja itu berdampak terhadap animo masyarakat untuk membuat paspor RI?
- Nieke : oh tentu sangat berdampak, karena begini, orang tidak akan tergantung kepada KTP karena permohonan yang didasarkan atas wilayah tentu akan membatasi orang untuk membuat paspor. karena begini, perubahan ini tentu bukan hanya sekedar paradigm orang terhadap proses pembuatan paspor karena di state of mind orang tentu juga sudah terpola akan pembagian wilayah tersebut. Namun masalah ini juga menyangkut masalah informasi dan sosialisasi yang harus dilakukan secara serius.
- Wely : padahal sosialisasi ini sudah dilakukan secara berulang kali menggunakan berbagai media massa baik media cetak maupun elektronik?
- Nieke : tetapi pada umumnya, karena kalau boleh saya mewakili para pemohon, sosialisasi ini belum cukup Karena umumnya orang masih beranggapan kalau paspor itu belum bisa dimohonkan dimana saja. Seperti ilustrasi, tadi pagi saya ditanya sepupu saya akan kemana tujuan saya yang kemudian saya akan melakukan permohonan paspor di Jakarta Timur (Kantor Imigrasi Jakarta Timur, red) yang kemudian dijawab dengan keheranan "Iho bukannya KTP-nya Jakarta Barat? Emang bisa?" sungguh pak ini semacam *surprise* buat saya.
- Wely : benar pendapat anda bu jika dikaitkan bahwa lembaga keimigrasian Indonesia berdiri sejak tahun 1950 yang berarti bahwa sudah 56 tahun

terpola jika paspor diterbitkan berdasarkan wilayah kerja yang disesuaikan dengan bukti domisili pemohon?

Nieke : betul itu.

Wely : bagaimana dengan faktor lingkungan? Mungkin karena lingkungan kerja, rumah, atau komunitas ibu umumnya memiliki paspor, apakah itu cukup mempengaruhi ibu untuk juga memiliki paspor?

Nieke : kalau buat saya pribadi, benar lingkungan kerja saya umumnya memiliki paspor tapi untuk saya pribadi tidak karena paspor itu kan umumnya untuk kepentingan pribadi.

Wely : apakah betul atas anggapan bahwa paspor yang diterbitkan oleh kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta dianggap lebih kredibel atau memiliki nilai lebih dibandingkan dengan paspor yang diterbitkan oleh kantor – kantor imigrasi diluar wilayah DKI Jakarta?

Nieke : kalau menurut saya tidak karena saya pernah memiliki paspor yang dikeluarkan oleh kantor imigrasi Jogjakarta dan saya tidak pernah mengalami hambatan dalam penggunaannya.

Wely : lalu latar belakang ibu memilih kantor imigrasi di Jakarta khususnya di Jakarta Timur ini?

Nieke : saya tinggal di Jakarta Barat, di Taman Aries, kalau dari jalan tol kan mudah untuk sampai ke sini.

Wely : apa ada pertimbangan lain?

Nieke : tidak, tapi saya pernah dengar dari teman juga kalau di kantor ini pelayanannya lebih bagus.

Wely : Apa Ibu tidak mempertimbangkan kantor imigrasi yang lain?

Nieke : Iya sih tapi menurut saya kantor ini lebih mudah dijangkaunya pak

Wely : Apakah kantor tempat ibu bekerja juga di daerah Jakarta Timur bu?

Nieke : saya bekerja di LSM yang bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri pak!

Wely : apakah ibu tahu jika Pemerintah Daerah DKI Jakarta pernah mencanangkan DKI Jakarta sebagai "*Service City*" yang berarti DKI Jakarta mencanangkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?

Nieke : oh begitu ya, saya juga belum tahu akan hal itu.

- Wely : dikaitkan dengan pertanyaan sebelumnya, apakah ada kemungkinan pelayanan yang diberikan oleh lembaga – lembaga publik di dalam wilayah kerja DKI Jakarta memiliki kelebihan dibandingkan dengan daerah lain?
- Nieke : kalau pelayanan itu berupa lebih lancar, lebih sistematis dan lebih terbuka, itu memang saya akui dan saya berharap pelayanan publik pada umumnya akan lebih baik kalau perlu menjadi yang nomor satu di Indonesia.
- Wely : kembali lagi saya memastikan kesediaan ibu untuk mewakili pemohon pada umumnya. Menurut pendapat ibu, pentingnya masyarakat dalam permohonan paspor itu untuk apa, apakah untuk sekedar keharusan dalam berpergian keluar negeri, atau karena kebanggaan karena dianggap lebih jika memiliki paspor atau karena ada faktor pendorong lainnya?
- Nieke : untuk saya pribadi adalah untuk keluar negeri.
- Wely : tapi apakah menutup kemungkinan lainnya bukan?
- Nieke : oh tidak. Seperti ilustrasi ada seorang kawan yang cenderung untuk lebih menyukai memiliki paspor dari pada KTP karena tidak mencantumkan kolom agama atau status pernikahan. Dapat disimpulkan bahwa kepemilikan paspor, bagi saya pribadi adalah untuk berpergian keluar negeri dan kemudian sebagai bukti identitas lain.
- Wely : apakah ibu tahu ada anggapan umum di masyarakat kalau kedudukan paspor itu lebih kuat dibandingkan Surat Ijin Mengemudi maupun KTP sebagai bukti identitas?
- Nieke : oh kalau begitu wajar jika paspor itu sebagai bentuk pride atau kebanggaan tadi itu.
- Wely : berdasarkan berkas permohonan yang ibu lampirkan, dapat dipastikan bahwa permohonan yang ibu lakukan saat ini adalah melakukan pergantian paspor. jika dibandingkan dengan pelayanan yang ibu dapatkan pada saat itu melakukan permohonan untuk paspor yang sebelumnya ibu pegang apakah ada perbedaan dibandingkan dengan pelayanan yang ibu terima di kantor imigrasi Jakarta Timur sekarang ini?
- Nieke : kalau untuk pelayanan di Jakarta memang lebih baik dibandingkan dengan sewaktu saya melakukan permohonan paspor di Jogjakarta dahulu ditambah lagi peralatan pendukung yang belum sebaik saat ini.
- Wely : Tapi anda yakin bahwa hanya imigrasi yang menerbitkan paspor?
- Nieke : Memang imigrasi kan yang menerbitkan paspor

- Wely : jika dikaitkan dengan hakekat pelayanan jasa, seperti apakah kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan keimigrasian khususnya dalam permohonan paspor?
- Nieke : masyarakat sebagai konsumen adalah pembeli dari paspor yang dijual atau diterbitkan oleh kantor imigrasi yang akan dinikmati setelah kita memilikinya dan situ ada sisi kewajiban dari penjual kepada pembeli namun dikaitkan dengan pelayanan publik maka adalah kewajiban dari apartur pelayanan guna memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya apalagi jika masyarakat menyadari bahwa kepuasan yang diterimanya adalah sebanding dengan apa yang telah dikeluarkannya.
- Wely : menurut pendapat ibu seperti apakah pelayanan publik yang diharapkan khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor?
- Nieke : pelayanan itu bukan berarti cepat atau lambatnya suatu permohonan disetujui untuk kemudian diterbitkan paspor namun yang penting adalah adanya kejelasan seperti berapa kali harus datang dan kelengkapan apa yang harus dipenuhi, kejelasan waktu penyelesaian dan kemudian masalah kejelasan biaya.

- Wely : Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan bapak untuk menjadi narasumber saya. Adapun wawancara ini saya perlukan guna penyusunan tesis saya yang berkisar tentang kemudahan atas paspor yang dapat dimohonkan di kantor mana saya
- Mintar Sandi : Ya.
- Wely : Boleh saya tahu dimana bapak tinggal?
- Mintar Sandi : Saya tinggal di Medan.
- Wely : Apakah hanya alamat di KTP di Medan atau memang anda berdomisili di Medan?
- Mintar Sandi : Saya memang berdomisili di Medan.
- Wely : Permohonan yang bapak lakukan saat ini apakah permohonan paspor baru atau pergantian?
- Mintar Sandi : Pergantian pak karena sebelumnya saya sudah beberapa kali memiliki paspor.
- Wely : sebelumnya bapak menggunakan paspor hijau atau paspor biru karena profesi bapak sebelumnya adalah pegawai negeri sipil?
- Mintar Sandi : Paspor hijau juga.
- Wely : bukan paspor biru yang berarti paspor dinas?
- Mintar Sandi : bukan!
- Wely : Sebelumnya, paspor Indonesia itu dikeluarkan berdasarkan permohonan yang dilakukan oleh seseorang warga Negara yang disesuaikan dengan bukti domisili yang dimilikinya, namun sejak tahun 2006 keharusan itu dihapuskan, kalau bapak sendiri mulai kapan bapak tahu kalau paspor itu dapat dimohonkan dimana saja tanpa mempertimbangkan asas domisili tersebut?
- Mintar Sandi : mulai bulan lalu kira – kira bulan November 2010.
- Wely : Boleh saya tahu bagaimana prosesnya pak?
- Mintar Sandi : Ketika itu saya datang ke Kantor Imigrasi Medan, disana saya mengatakan maksud untuk membuat paspor karena kebetulan juga saya akan mengikuti sebuah pendidikan pelaut di Jakarta kemudian oleh petugas di sana dikatakan jika bapak tidak sempat memohonkan paspor di sini bapak dapat melakukan permohonannya di Jakarta.

- Wely : Berarti belum lama ini bapak tahu akan hal itu?
- Mintar Sandi : Iya betul sekali.
- Wely : Sebelumnya?
- Mintar Sandi : Kan saya sudah lama tidak aktif, saya sudah pension dan sudah lama tidak melakukan perjalanan Cuma tinggal di rumah saja dan membuat kegiatan – kegiatan interen di lingkungan keluarga.
- Wely : alasan bapak memilih kantor Jakarta Timur ini apa?
- Mintar Sandi : ya karena saya tinggal dengan saudara di Klender jadi kan gampang transportasinya ke sini.
- Wely : Apa ada pertimbangan lain pak?
- Mintar Sandi : Tidak, tapi saya yakin di Jakarta pasti lebih baik
- Wely : Sebagai mantan pegawai negeri, bapak tahu kan instansi lain yang menerbitkan paspor?
- Mintar Sandi : Ada Deplu dan Depag kalau tidak salah
- Wely : Menurut pendapat bapak, paspor yang dapat dimohonkan di kantor mana saja, itu merupakan suatu kemudahan untuk masyarakat?
- Mintar Sandi : Ya dan sangat membantu masyarakat.
- Wely : Kalau itu memang memudahkan, apakah factor itu cukup untuk memicu seseorang yang belum memiliki paspor untuk melakukan permohonan atau sebagai motivasi orang untuk memiliki paspor?
- Mintar Sandi : Sebaiknya jika orang tersebut memiliki keinginan untuk ke luar negeri sebaiknya begitu, namun jika tidak sebaiknya tidak usah karena itu kan mubazir saja.
- Wely : lalu bagaimana dengan lingkungan social bapak, andaikan di tempat bapak tinggal banyak yang memiliki paspor, apakah factor itu juga ikut mendorong bapak untuk memiliki paspor?
- Mintar Sandi : Tidak pak, lingkungan saya kebetulan lingkungan petani dan pensiunan, jadi buat apa.
- Wely : Apakah bapak sebelumnya pernah mengetahui baik itu dari media massa, dari teman selingkungan atau mungkin dari browsing di internet yang menginformasikan bahwa paspor itu dapat dimohonkan di setiap kantor imigrasi mana saja?

- Mintar Sandi : Tidak belum pernah!
- Wely : Lalu motivasi yang melatarbelakangi bapak untuk melakukan permohonan paspor di Jakarta dan bukan di Medan apa?
- Mintar Sandi : Karena kebetulan saya mengikuti pendidikan di sini dan saya memiliki keluarga di Jakarta, jadi sekalian menurut saya.
- Wely : Menurut pengalaman bapak yang pernah keluar negeri, apakah ada tanggapan dari pihak imigrasi di luar bahwa paspor yang diterbitkan oleh kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta itu dipandang lebih meyakinkan atau bonafid?
- Mintar Sandi : Ya memang ada!
- Wely : Kalau boleh saya tahu paspor bapak yang terdahulu itu diterbitkan oleh kantor imigrasi mana saja?
- Mintar Sandi : di Medan dan Lhokseumawe.
- Wely : Berarti lebih bonafid paspor yang diterbitkan oleh kantor imigrasi Jakarta?
- Mintar Sandi : Ya apalagi kalau paspor itu diterbitkan oleh kantor imigrasi aceh itu sering kita diperlakukan lebih hati – hati apalagi jika kita pakai jenggot begitu apalagi jika pergi ke Amerika, ibaratnya pemeriksaannya lebih menyeluruh dibandingkan jika paspor itu terbitan Jakarta dan penampilannya biasa – biasa saja.
- Wely : kalau misalnya bapak tinggal bukan di Medan seperti misalnya bapak tinggal di Bogor atau Depok namun keseharian bapak banyak melakukan kegiatan di Jakarta, seandainya bapak adalah salah seorang pemohon, kira – kira apakah bapak akan melakukan permohonan di Jakarta atau bapak akan melakukannya di kantor imigrasi yang terdekat dengan tempat bapak tinggal?
- Mintar Sandi : Di Jakarta karena di Jakarta tingkat kepercayaannya lebih tinggi apalagi sekarang saya ke Jakarta bisa sekalian nengok cucu, belajar atau seminar.
- Wely : Menurut pengalaman bapak, pelayanan yang bapak terima pada saat melakukan permohonan paspor di kantor imigrasi sebelumnya dibandingkan dengan pelayanan yang bapak terima saat ini, apakah pelayanan yang diberikan di kantor – kantor imigrasi di Jakarta lebih bagus, dan lebih profesional?

- Mintar Sandi : Ya lebih bagus dan profesional karena saya memiliki paspor kan sudah puluhan tahun yang lalu dan saat itu saya juga masih aktif sebagai pegawai dan kira – kira dulu ya seperti itu lah pelayanan yang kami berikan kepada pemohon namun saat itu bukan hanya paspor saja namun juga hampir semua kantor memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional.
- Wely : Profesional dan transparan tentunya pak? Transparan baik itu soal biaya, lamanya pelayanan dan lain sebagainya?
- Mintar Sandi : Ya saya setuju itu. Saya sangat menghargai para generasi muda sekarang
- Wely : Lalu jika dibandingkan dengan instansi publik yang ada di daerah apakah pelayanan instansi publik juga lebih profesional di Jakarta?
- Mintar Sandi : Ya lebih profesional di Jakarta.
- Wely : Apakah karena Jakarta sebagai ibu kota Negara?
- Mintar Sandi : Saya kira juga begitu karena yang dilayani jauh lebih banyak dan segala macam profesi ada.
- Wely : Kalau saya asumsikan bapak sebagai pelaku perjalanan, dimana bapak mengerti betul bahwa paspor yang diterbitkan di Jakarta itu dianggap lebih bonafid di luar negeri ya pak?
- Mintar Sandi : Betul sekali pak.
- Wely : Baik terima kasih pak atas keterangan dan kesediaan bapak untuk saya mintakan saran dan pandangannya dan saya merasa semua itu akan bermanfaat bagi tesis saya. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih.
- Mintar Sandi : Sama – sama pak.

- Wely : Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan bapak untuk saya mintakan pendapat dan keterangannya atas pertanyaan – pertanyaan yang saya ajukan. Adapun kegiatan ini adalah demi mendapatkan jawaban pembandingan untuk tesis yang sedang saya kerjakan dengan judul “Analisis Tentang Penerapan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor : M.08 – IZ..03.10 Tahun 2006 Terhadap Preferensi Masyarakat Pengguna Jasa Keimigrasian Pada Kantor – Kantor Imigrasi di Wilayah DKI Jakarta”.
- Pardamean : Sama – sama pak, jadi bagaimana saya bisa bantu?
- Wely : Pak Pardamean selama ini saya kenal sebagai salah satu pimpinan biro jasa di bidang keimigrasian yang banyak membantu masyarakat dalam kepengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia, sepengetahuan bapak bahwa paspor RI itu dapat dimohonkan pada kantor imigrasi dimanapun yang mulai dilaksanakan sejak tahun 2006, apakah bapak mengetahui persis hal itu dan bagaimana bapak tahu akan hal itu?
- Pardamean : itu adalah petunjuk pelaksanaan dari Menteri Hukum dan HAM saat itu, Bapak Hamid Awaluddin
- Wely : Apakah bapak pernah menyaksikan secara langsung keterangan menteri yang menyatakan bahwa paspor dapat dimohonkan kantor imigrasi manapun pada televisi?
- Pardamean : betul tetapi dengan ketentuan bahwa paspor itu dapat dimohonkan pada kantor imigrasi manapun dengan syarat persyaratan permohonan itu lengkap.
- Wely : Apakah bapak menerima banyak permohonan dari pemohon yang berdomisili di luar wilayah kerja suatu kantor imigrasi atau dalam hal ini di luar wilayah DKI Jakarta?
- Pardamean : Untuk hal itu jika dikatakan banyak sekali tentu tidak juga ya tetapi memang ada beberapa pemohon yang berdomisili di luar wilayah DKI namun banyak juga pemohon yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta dan melakukan permohonan di luar wilayah kerja kantor imigrasi yang dulunya merupakan wilayah kerja suatu kantor imigrasi seperti pemohon yang berdomisili di Jakarta Barat melakukan permohonan di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan atau Timur ini.
- Wely : Dari tahun ke tahun apakah ada kecenderungan peningkatan permohonan dari luar wilayah kerja pada perusahaan biro jasa yang bapak pimpin?
- Pardamean : Ya memang saya akui ada peningkatan walaupun bukan berarti terjadi lonjakan yang signifikan.

- Wely : Jika saya memposisikan bapak sebagai pemohon, apakah kebijakan ini merupakan suatu pendorong untuk bapak melakukan permohonan paspor?
- Pardamean : Tidak juga kecuali saya memang membutuhkan paspor untuk berpergian ke luar negeri.
- Wely : Apakah berarti kebijakan ini hanya sebatas kemudahan bagi masyarakat?
- Pardamean : Ya saya setuju sebagai kemudahan
- Wely : Sepanjang pengetahuan bapak, apakah factor lingkungan cukup mempengaruhi seseorang untuk memiliki paspor?
- Pardamean : Mungkin iya mungkin juga tidak pak, tapi sepengetahuan saya kalau orang itu berniat ke luar negeri baru mereka berniat membuat paspor.
- Wely : Kembali jika bapak diposisikan sebagai pemohon, pada saat anda membutuhkan paspor untuk berpergian ke luar negeri, apakah anda akan melakukan permohonan pada kantor – kantor imigrasi yang ada di wilayah DKI Jakarta?
- Pardamean : Mungkin saya akan melakukannya pada kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta karena menurut saya dimanapun kita melakukan permohonan akan mendapatkan paspor RI yang sama.
- Wely : Sekedar sebagai informasi, paspor yang diterbitkan oleh kantor -- kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan di satu sisi ada kebijakan yang memudahkan proses permohonan paspor dan taruhlah kebijakan itu seharusnya dapat mengurangi beban yang dimiliki oleh kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta, apakah anda mengetahui secara pasti apa yang melatarbelakangi masyarakat untuk tetap memilih kantor – kantor di wilayah tersebut untuk menerbitkan paspor atas namanya?
- Pardamean : Itu lah yang saya juga tidak ketahui secara pasti.
- Wely : Ada anggapan bahwa paspor yang dikeluarkan oleh kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta dianggap lebih bonafid karena DKI Jakarta merupakan ibu kota Negara?
- Pardamean : Saya rasa tidak ada.
- Wely : Lalu menurut pengalaman bapak apa yang menyebabkan banyak permohonan yang dilakukan oleh pemohon yang berdomisili di luar wilayah kerja suatu kantor khususnya di wilayah DKI Jakarta?

- Pardamean : Yang pernah saya dengar adalah banyak diantara pemohon itu berdomisili di luar wilayah DKI Jakarta tetapi mereka bekerja di perusahaan – perusahaan yang berada di wilayah DKI Jakarta dan karena faktor jarak tadi maka dipilihlah kantor imigrasi yang berada di wilayah DKI Jakarta.
- Wely : Selama pengalaman bapak memimpin perusahaan biro jasa ini, apakah pernah anda membantu pemohon untuk mengajukan permohonan di kantor imigrasi di luar wilayah DKI Jakarta seperti kantor imigrasi Depok atau Bogor?
- Pardamean : kalau dulu pernah tetapi sejak ada kebijakan itu hampir tidak pernah lagi saya lakukan.
- Wely : Lalu menurut pengalaman bapak sendiri, apakah ada keunggulan pada segi pelayanan misalnya yang dimiliki oleh kantor – kantor imigrasi di wilayah DKI Jakarta dibanding Depok atau Bogor misalnya?
- Pardamean : Kalau dari segi pelayanan saya rasa sama saja asalkan berkas atau persyaratan yang kita ajukan lengkap.
- Wely : Bagaimana dengan fasilitas yang disediakan untuk menciptakan kenyamanan pemohon seperti ruang tunggu yang berpendingin udara, kursi tunggu yang nyaman, televisi, dan ketersediaan parkir yang luas apakah itu cukup untuk menjadikan kantor tersebut untuk lebih dipreferesikan oleh masyarakat?
- Pardamean : Ya kantor – kantor imigrasi di Jakarta memang lebih memperhatikan faktor kenyamanan pemohon.
- Wely : Berarti bisa dibilang kalau kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta lebih *concern* terhadap pelayanan?
- Pardamean : Ya betul!
- Wely : Apakah anda yakin?
- Pardamean : Ya saya yakin!
- Wely : Selain faktor kenyamanan bagi pemohon apa ada lagi faktor keunggulan komperatif lain?
- Pardamean : Ya ketersediaan transportasi yang berarti mudah dijangkau dan akses keluar negeri lebih banyak tersedia di DKI Jakarta
- Wely : Menurut pendapat anda, apakah umumnya para pemohon yang anda bantu kepengurusannya, mengetahui bahwa hanya kantor imigrasi yang bertugas menerbitkan paspor?

- Pardamean : Ya pada umumnya mereka tahu.
- Wely : Apakah pernah anda tahu bahwa para pemohon itu pada awalnya berfikir bahwa paspor juga dapat diterbitkan oleh kantor – kantor atau instansi pemerintah yang bertugas dalam bidang kependudukan?
- Pardamean : Tidak karena umumnya hanya kantor imigrasi lah yang bertugas menerbitkan paspor
- Wely : Kembali ke pertanyaan awal tadi, pernahkah anda menyaksikan atau mengetahui secara langsung akan pemberitahuan resmi bahwa paspor itu sekarang dapat diterbitkan tanpa mempertimbangkan faktor domisili pemohon?
- Pardamean : Pada awalnya saya hanya tahu dari berita tersebut melalui cerita dari mulut ke mulut dan akhirnya saya bertanya kepastiannya pada salah satu petugas yang memberikan salinan keputusan menteri itu kepada saya.
- Wely : Dari pembicaraan diatas dapat saya simpulkan bahwa ketertarikan masyarakat untuk memohonkan paspor pada kantor – kantor imigrasi di DKI Jakarta adalah karena ketersedianya sarana transportasi yang memudahkan kantor – kantor imigrasi tersebut untuk dijangkau dan ketersedianya berbagai sarana transportasi juga untuk keluar negeri.
- Pardamean : Ya saya juga setuju akan hal itu.
- Wely : Jika dikaitkan dengan kecendrungan bahwa pemohon paspor di DKI Jakarta cenderung naik?
- Pardamean : Memang harus diakui bahwa umumnya kantor imigrasi di DKI Jakarta lebih concern terhadap pelayanan umumnya tidak akan ada kendala sepanjang permohonan tersebut melampirkan persyaratan yang lengkap.
- Wely : Lalu apakah ada hal lain yang berkenaan dengan pertanyaan saya sebelumnya?
- Pardamean : Saya pernah bertanya pada salah seorang pemohon yang datang ke perusahaan saya dan KTP yang bersangkutan adalah di luar wilayah DKI Jakarta dan ketika saya bertanya mengapa tidak memohon paspor pada kantor imigrasi yang dekat dengan tempat tinggalnya kemudian dia menjawab bahwa bekerja di Jakarta yang berarti saya tidak harus kembali ke rumah untuk kemudian kembali lagi ke Jakarta yang berarti saya lebih hemat dalam hal waktu dan tenaga atau saya tidak harus meliburkan diri cukup dengan hanya ijin beberapa jam saja terlebih perusahaan yang membiayai pembuatan paspor.

- Wely : Bagaimana dengan pertanyaan saya sebelumnya bahwa paspor yang diterbitkan oleh kantor – kantor Imigrasi di wilayah DKI Jakarta dipandang lebih bonafid oleh pihak imigrasi luar negeri?
- Pardamean : Saya memang pernah mendengar hal itu tetapi menurut saya paspor yang diterbitkan oleh kantor imigrasi mana saja adalah sama sepanjang kita memang melalui prosedur dan kelengkapan persyaratan pada saat memohonkan paspor tersebut.
- Wely : Dari data statistik yang saya miliki didapat fakta bahwa Kantor Imigrasi Jakarta Timur merupakan kantor yang paling tinggi menerbitkan paspor di Wilayah DKI Jakarta, apakah benar pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi ini lebih baik dibanding kantor imigrasi lain yang ada di DKI Jakarta?
- Pardamean : Untuk Jakarta Timur, menurut pandangan pribadi saya, memang lebih baik karena kantor ini berani memberikan kejelasan masalah waktu penyelesaian, lamanya proses, kapan datang untuk foto dan wawancara dan yang terpenting adalah adanya kejelasan biaya ditambah oleh sikap para petugasnya yang ramah.
- Wely : Bukankah pelayanan keimigrasian adalah pelayanan yang bersifat baku?
- Pardamean : Ya memang benar namun Jakarta Timur lebih nyaman baik dalam memberikan pelayanan maupun fasilitas pelayanan untuk pemohon dan didukung oleh mudahnya akses transportasi untuk menjangkau kantor ini.
- Wely : Baik pak, wawancara ini saya anggap cukup dan terima kasih banyak atas informasi dan pendapat yang bapak berikan dan yang terpenting adalah terima kasih atas kesediaannya untuk saya mintakan waktu. Saya merasa pendapat dan informasi yang bapak berikan akan bermanfaat untuk tesis saya, terima kasih.
- Pardamean : baik pak terima kasih kembali.



**Kepada
Bapak/Ibu/Saudara Responden**

Di Tempat
Dengan hormat,

Berkenaan dengan adanya penelitian kami tentang "**ANALISIS TENTANG PENERAPAN KEPUTUSAN MENTERI HUKUM DAN HAM RI NOMOR : M.08 – IZ.03.10 TAHUN 2006 TERHADAP PREFERENSI MASYARAKAT PENGGUNA JASA KEIMIGRASIAN PADA KANTOR – KANTOR IMIGRASI DI WILAYAH DKI JAKARTA**", maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan jawaban dari kuisioner yang kami berikan ini (terlampir).

Penelitian ini merupakan penelitian ilmiah yang akan digunakan sebagai bahan untuk penyusunan Tesis dalam rangka penyelesaian studi pada Program Pascasarjana Universitas Indonesia Kajian Strategik Keimigrasian.

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan jawaban dengan sungguh-sungguh (*benar dan jujur*), sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kesediaan tersebut merupakan bantuan yang sangat besar bagi tercapainya tujuan penelitian ini. Kami sangat menghargai setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi angket ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Yan Wely Wiguna

NO. SURVAI

:

LOKASI

:

HARI/TGL SURVAI

:

DAFTAR KUISIONER PENELITIAN "ANALISIS TENTANG PENERAPAN KEPUTUSAN MENTERI
HUKUM DAN HAM RI NOMOR : M.08 – IZ.03.10 TAHUN 2006 TERHADAP PREFERENSI
MASYARAKAT PENGGUNA JASA KEIMIGRASIAN PADA KANTOR – KANTOR IMIGRASI DI
WILAYAH DKI JAKARTA"

Nama :
 Usia :
 Alamat :
 Jenis Permohonan SPRI : Baru / Pergantian (*coret sesuai permohonan yang dilakukan dan berikan tanda checklist pada kolom jawaban*)

No	KUISIONER	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	ABSTAIN	SETUJU	SANGAT SETUJU
	Identifikasi kebutuhan					
1	Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor RI adalah dokumen yang harus dimiliki warga negara Indonesia untuk berpergian ke luar negeri					
2	Paspor adalah dokumen Negara yang dapat dimohonkan pada setiap kantor imigrasi					
3	Dihapusnya pembatasan permohonan sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP) memberikan pengaruh positif untuk melakukan permohonan paspor RI					
4	Paspor adalah salah satu kebutuhan yang harus dimiliki pada kehidupan modern seperti saat ini					
5	Lazimnya anda mengetahui orang – orang di sekitar anda berpergian ke luar negeri ikut mendorong anda melakukan perjalanan antar negara					
6	Paspor merupakan kata yang biasa anda dengar di lingkungan sosial anda					
7	Keharusan berpergian ke luar negeri merupakan tujuan utama anda memiliki paspor					

NO	KUISIONER	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	ABSTAIN	SETUJU	SANGAT SETUJU
8	Keinginan untuk dianggap lebih terpandang karena memiliki paspor bukanlah tujuan utama anda dalam memiliki paspor					
	Pencarian Informasi					
9	Paspor adalah dokumen perjalanan resmi yang dikeluarkan oleh lembaga pemerintah					
10	Lembaga pemerintah tersebut telah diamanatkan oleh undang – undang sebagai lembaga yang menerbitkan paspor					
11	Tidak semua lembaga pemerintah bertugas menerbitkan paspor					
12	Paspor adalah dokumen perjalanan yang memuat identitas pemegangnya namun tidak diterbitkan oleh lembaga pemerintah yang menangani masalah kependudukan					
13	Selain Lembaga keimigrasian ada lembaga yang bertugas menerbitkan paspor					
14	Kantor imigrasi merupakan perwujudan lembaga negara yang menerbitkan paspor secara langsung kepada warga negara					
15	Anda secara aktif melakukan pencarian informasi mengenai hal – hal yang diperlukan dalam kepemilikan paspor melalui berbagai sumber di media massa dan juga sumber – sumber informasi di internet atas lembaga yang menerbitkan SPRI					
16	Anda juga melibatkan orang – orang di lingkungan anda untuk mendapatkan informasi yang lebih meyakinkan					

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI
NOMOR IM.1040.GR.01.01 TAHUN 2010

TENTANG

PERUBAHAN KELIMA ATAS PETUNJUK PELAKSANAAN DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI
NOMOR F-458.IZ.02 TAHUN 1997 TENTANG SURAT PERJALANAN REPUBLIK
INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan perlindungan hukum serta perlakuan kesetaraan mengenai masa berlaku Paspor Republik Indonesia bagi setiap warga negara Indonesia baik di dalam maupun di luar negeri perlu memformulasikan kembali pengaturan masa berlaku Paspor Republik Indonesia 24 (dua puluh empat) Halaman;
 - b. bahwa pengaturan masa berlaku Paspor Biasa 24 (dua puluh empat) Halaman untuk Warga Negara Indonesia dengan masa berlaku 3 (tiga) tahun sebagaimana terakhir diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-0131.IZ.03.02 Tahun 2004 tentang Perubahan Kedua atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-458.IZ.03.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia, dipandang kurang memberikan jaminan kepastian dan efisiensi dari aspek waktu dan biaya bagi pemegangnya;
 - c. bahwa pengaturan masa berlaku Surat Perjalanan Laksana Paspor terdiri dari 16 (enam belas) halaman untuk Warga Negara Indonesia dengan masa berlaku 3(tiga) tahun sebagaimana diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-458.IZ.03.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia, dipandang tidak efektif maka dianggap perlu merubah masa berlakunya dan sekaligus memberlakukan Surat Perjalanan Laksana Paspor berbentuk lembaran untuk Warga Negara Indonesia;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a huruf b huruf c, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi tentang Perubahan Kelima atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-458.IZ.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan atas

Pasal 12

- (2) Pemberian surat perjalanan Republik Indonesia di wilayah Indonesia
- Dilaksanakan Kepala Kantor Imigrasi sesuai dengan permohonan yang diajukan oleh pemohon tanpa mempertimbangkan bukti domisili pemohon yang tertera dalam Kartu Tanda Penduduk
 - Kepala Kantor Imigrasi yang memberikan Surat Perjalanan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf a, wajib menuliskan alamat dan Nomor Induk Kependudukan atau Nomor Kartu Tanda Penduduk pada halaman terakhir Surat Perjalanan Republik Indonesia

Pasal II

Peraturan Menteri ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal : 31 Agustus 2006

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
ttd
HAMID AWALUDDIN

**PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR M.08-IZ.03.10 TAHUN 2006
TENTANG**

**PERUBAHAN KEEMPAT ATAS KEPUTUSAN MENTERI KEHAKIMAN
REPUBLIK INDONESIA NOMOR M.01-IZ.03.10 TAHUN 1995
TENTANG PASPOR BIASA, PASPOR**

**UNTUK ORANG ASING, SURAT PERJALANAN LAKSANA PASPOR UNTUK WARGA NEGARA
REPUBLIK INDONESIA, DAN SURAT PERJALANAN LAKSANA PASPOR UNTUK ORANG ASING**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA HUKUM DAN HAM**

- a. bahwa dengan diterapkan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik, telah dapat dicegah kepemilikan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspur biasa) ganda dan oleh karenanya perlu diatur ketentuan tentang kemudahan dalam pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia bagi warga negara Indonesia
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Perubahan Keempat atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.01-IZ.03.10 tahun 1995 tentang Paspur Biasa, Paspur untuk Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspur untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspur untuk Orang Asing
1. Undang-undang Nomor 9 tahun 1992 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 nomor 33, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 tahun 1994 tentang Surat Perjalan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3572)
 3. Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.14-PR.07.04 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.03-PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi
 4. Peraturan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.01-PR.07.10 tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
 5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.03PR07.10 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

MEMUTUSKAN:

**PERUBAHAN KEEMPAT ATAS KEPUTUSAN MENTERI KEHAKIMAN
REPUBLIK INDONESIA NOMOR M.01-IZ.03.10 TAHUN 1995 TENTANG
PASPOR BIASA, PASPOR UNTUK ORANG ASING, SURAT PERJALANAN
LAKSANA PASPOR UNTUK WARGA NEGARA INDONESIA, DAN SURAT
PERJALANAN LAKSANA PASPOR UNTUK ORANG ASING**

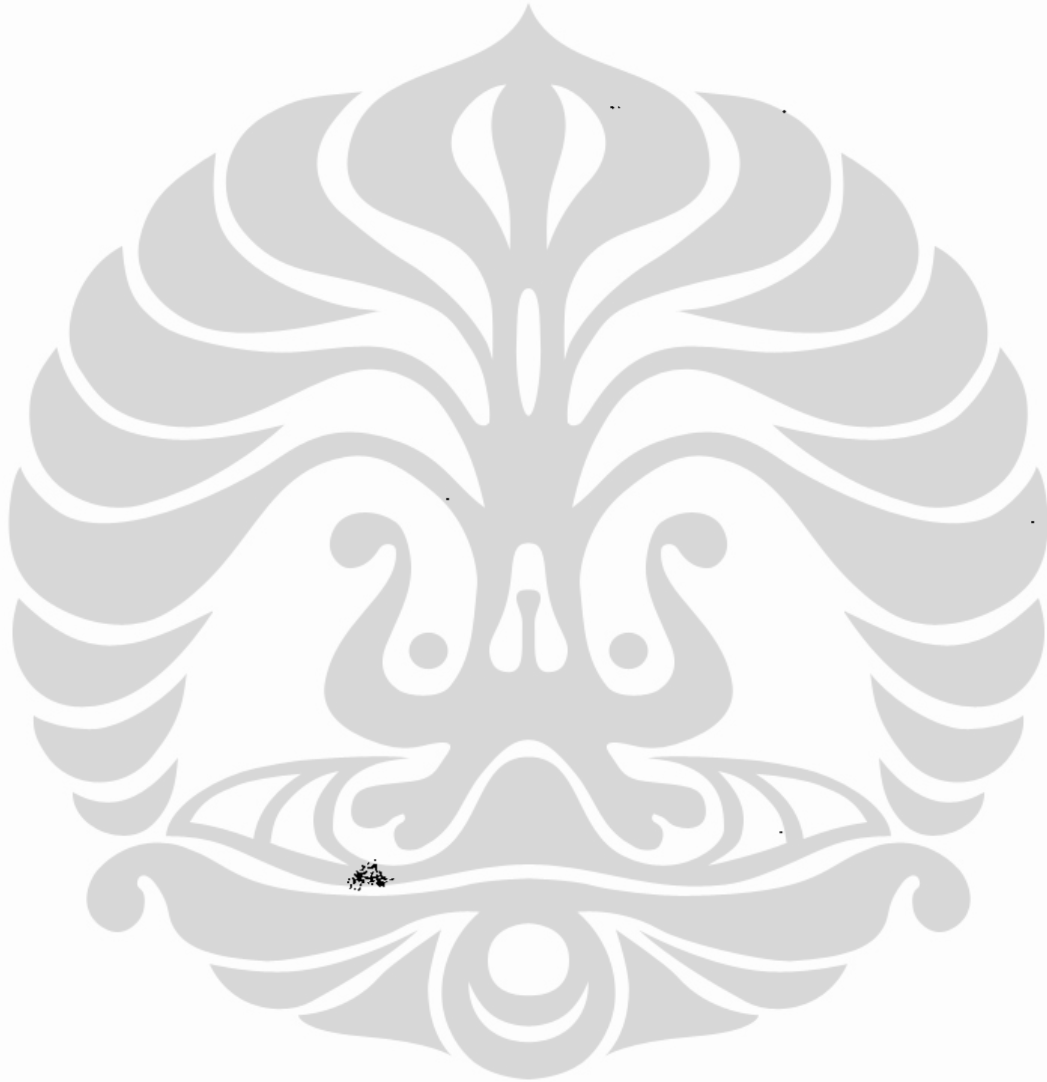
Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.01-IZ.03.10 Tahun 1995 tentang Paspur Biasa, Paspur untuk Orang Asing, Surat Perjalan Laksana Paspur Untuk Orang Asing sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.02.IZ.03.10 Tahun 2004, diubah sebagai berikut:

Ketentuan Pasal 12 Ayat (2) diubah sehingga selengkapnya berbunyi sebagai berikut:

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33			
018	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
004	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
006	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
007	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
009	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
013	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
014	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
021	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
005	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
016	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
019	5	4	2	4	4	3	3	2	4	4	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
020	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
002	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
003	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
008	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
040	3	2	2	5	4	3	4	4	4	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
042	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
044	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
046	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
048	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
055	4	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
051	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
036	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
043	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
045	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
053	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
054	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
055	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
062	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
068	3	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
063	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
011	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
013	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
015	5	4	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
016	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
017	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
018	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
019	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
071	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
075	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
070	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
078	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
073	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
074	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	KUESIONER	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	ABSTAIN	SETUJU	SANGAT SETUJU
33	Paspor yang diterbitkan oleh kantor yang anda pilih mampu memberikan perlindungan hukum pada anda saat berada di luar negeri					



NO	KUISIONER	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	ABSTAIN	SETUJU	SANGAT SETUJU
24	Subyektifitas anda dalam memilih kantor imigrasi tertentu, salah satunya adalah didorong oleh emosi dan mood yang anda miliki					
25	Keberadaan dan sikap pemohon lain ikut memberikan kontribusi dalam penilaian terhadap pelayanan yang anda terima					
26	Keberadaan kantor imigrasi yang relatif mudah dijangkau lebih disukai					
27	Sikap karyawan dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik dan profesional					
28	Ketersediaan ruang tunggu serta perlengkapan lainnya yang nyaman ikut memberikan andil dalam pemilihan kantor tempat anda mendaftarkan permohonan SPRI					
29	Lembaga keimigrasian dinilai telah melakukan perubahan atas pola pelayanan dari yang dilayani menjadi yang melayani					
30	Kantor imigrasi yang anda pilih terletak di DKI Jakarta yang merupakan kota dimana anda menghabiskan sebagian besar waktu anda seperti bekerja, sekolah dan kegiatan rutin lainnya					
	Evaluasi Purnabeli					
31	Kepuasan anda memiliki paspor salah satunya diperoleh oleh pemilihan kantor imigrasi yang tepat					
32	Usaha, tenaga, waktu dan biaya yang anda keluarkan sebanding dengan kepuasan anda memiliki paspor					

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 145, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5064);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1994 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3575);
3. Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.01-IZ.03.10 Tahun 1995 tentang Paspor Biasa, Paspor untuk Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH.01.GR.01.01 Tahun 2008 tentang Perubahan Kelima atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.01-IZ.03.10 Tahun 1995 tentang Paspor Biasa, Paspor untuk Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing;
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.09-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-10.OT.01.01 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.09-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia;
5. Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-458.IZ.03.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-884.IZ.03.10 Tahun 2010 tentang Perubahan Keempat atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-458.IZ.03.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI TENTANG PERUBAHAN KELIMA ATAS PETUNJUK PELAKSANAAN DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI NOMOR F-458.IZ.03.02 TAHUN 1997 TENTANG SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA.

Pasal I

1. Merubah Bab III Pelaksanaan, Huruf A Umum, angka 1 dan angka 4 sehingga berbunyi:

1. Yang dimaksud dengan Surat Perjalanan Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat SPRI dalam Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi ini adalah

