

**PERSEPSI PEMOHON PASPOR
TERHADAP REFORMASI LAYANAN ONE STOP SERVICE
(Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)**

Fitria Darmawanti, Sarwono, Abdul Wachid

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: fitriadarmawanti93@gmail.com

***Abstract:** Perception of the Applicant's Passport to One Stop Service Reform (Study at Immigration Office Class I Malang). Public service is an obligation for the government to provide the best possible service to the public which is oriented to the needs and satisfaction of service recipients, in order to increase the sense of public trust in government. Currently in Indonesia is often perceived that the minimum service quality though still far from the expectations of society, especially in passports service at the Immigration Office Class I Malang. Set on changes in technology, culture, politics, social and economic that is so fast it is needed to reform, one with a bureaucratic culture, and working procedures of government agencies in order to allow the development of leadership in the public bureaucracy. So that the reform process will emerge an idea/ ideas that make a service for the better one at the Immigration Office Class I Malang through the One Stop Service.*

***Keywords:**public administration, public service, administrative reform*

Abstrak: Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Reformasi Layanan *One Stop Service* (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang). Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, agar dapat meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Saat ini di Indonesia masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat khususnya dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang. Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan suatu reformasi, salah satunya dengan budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik. Suatu reformasi sangat mutlak diperlukan dalam pemberian pelayanan khususnya kepada masyarakat. Sehingga proses reformasi akan muncul suatu gagasan/ ide yang menjadikan suatu pelayanan menjadi lebih baik salah satunya di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang melalui layanan *One Stop Service*.

Kata kunci: administrasi publik, pelayanan publik, reformasi administrasi

Pendahuluan

Memandang suatu permasalahan setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Persepsi merupakan suatu proses pemahaman diri dalam diri seseorang terhadap suatu objek, baik itu berwujud ataupun tidak berwujud. Persepsi mencakup penilaian seseorang terhadap objek, dimana penilaian tersebut berbeda antara satu orang dengan yang lain. Persepsi penting dalam kehidupan karena dengan persepsi seseorang mulai hubungan interaksi dengan pihak lain. Persepsi individu terhadap suatu objek tidak terjadi begitu saja, tapi ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satunya yaitu faktor fungsional yang berasal dari

kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lainnya.

Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan suatu reformasi, salah satunya dengan budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik. Sehingga dari reformasi pelayanan tersebut diharapkan dapat terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan publik.

Berangkat dari permasalahan yang terjadi dilapangan, prosedur di dalam pembuatan paspor dirasa oleh masyarakat sangat membuang-buang waktu karena membutuhkan waktu cukup lama

yaitu selama tiga hari. Kantor Imigrasi Kota Malang kemudian mengeluarkan salah satu terobosan baru yang disebut dengan *One Stop Service*.

Oleh karena itu, suatu reformasi sangat mutlak diperlukan dalam pemberian pelayanan khususnya kepada masyarakat. Proses reformasi akan muncul suatu gagasan/ ide yang menjadikan suatu pelayanan menjadi lebih baik serta dalam prakteknya di dalam pembuatan paspor yang dimana pemerintah memberikan mandat kepada Direktorat Jenderal Imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan maka munculah suatu gagasan reformasi dibidang layanan pembuatan paspor yaitu Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT)/ *One Stop Service* (OSS). *One Stop Service* (OSS) merupakan sistem pelayanan baru dari Kantor Imigrasi untuk mempersingkat birokrasi pembuatan paspor sehingga masyarakat lebih merasakan efisiensi waktu.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan persepsi pemohon paspor tentang *One Stop Service* (OSS) Kota Malang.

Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Publik

Administrasi secara umum dikutip oleh Syafie (2006, h.13-16), yaitu administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pengertian administrasi selanjutnya disampaikan oleh Liang Gie (1982, h.5), bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai suatu tujuan tertentu. Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi pada prinsipnya mengandung arti yaitu suatu proses kegiatan kerjasama, dilakukan oleh banyak orang, untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik dinyatakan sebagai administrasi publik.

2. Pengertian Persepsi

Persepsi seorang timbul dari dalam diri masing-masing. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan persepsi sebagai tanggapan langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Sedangkan menurut Wikipedia Indonesia persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa atau hubungan-hubungan antar gejala yang

selanjutnya diproses oleh otak. Jadi persepsi dapat diartikan sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungannya melalui panca inderanya. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.

3. Reformasi Administrasi

Pengertian reformasi administrasi menurut Zauhar (2007, h.6), lebih rinci memetakan dalam tiga implikasi, yakni (a) reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia, tidak bersifat eksidental, otomatis maupun ilmiah; (b) reformasi administrasi merupakan suatu proses; (c) resistensi beriringan dengan reformasi administrasi. Disamping itu melihat pandangan Caiden lebih kepada sasaran reformasi administrasi harus diarahkan untuk memperbaiki kinerja administratif individu-individu, kelompok, dan institusi serta menuntun mereka bagaimana mereka dapat mencapai tujuan-tujuan kegiatan mereka dengan lebih efektif, lebih ekonomi, dan lebih cepat.

Berdasarkan pandangan-pandangan yang disajikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi dalam pelayanan publik adalah suatu perubahan yang direncanakan dan bersifat adaptif yang dilakukan untuk merubah sikap dan perilaku aparat, serta struktur dan prosedur birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006, h.5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individu akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima pelayanan publik (masyarakat). Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut penyedia pelayanan lebih bertanggung jawab atas tugas yang diembankan kepada pelayanan publik. Pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan oleh penyelenggara negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena tidak hanya menyediakan kebutuhan individual tetapi keseluruhan lapisan masyarakat.

5. Pengertian *One Stop Service*

Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) atau juga dikenal dengan *One Stop Service* (OSS) adalah Kebijakan baru yang ditetapkan oleh Ditjen Imigrasi berkaitan dengan penerbitan paspor Republik Indonesia (RI). Kebijakan SPPT ini pertama kali diperkenalkan pada tanggal 26 Januari 2014, saat ulang tahun hari bhakti Imigrasi ke-64. Kebijakan SPPT ini dirancang karena untuk merespon terhadap keinginan masyarakat, adanya review atau evaluasi terhadap proses penerbitan paspor saat ini, dan tim telah merekomendasikan bahwa proses penerbitan paspor perlu dilakukan penyederhanaan tanpa mengurangi aspek keamanan.

Metode Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian dengan mempelajari permasalahan yang timbul diantara masyarakat yang menilai bagaimana proses reformasi pelayanan dapat diterima dimasyarakat sehingga pelayanan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

Fokus dalam penelitian ini adalah: (1) Persepsi/ tanggapan pemohon paspor tentang sistem pelayanan *One Stop Service* (OSS) (2) Harapan yang ingin dicapai dalam pelayanan *One Stop Service* (OSS) (3) Reformasi *One Stop Service* (OSS).

Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara terpimpin, dan dokumentasi. Instrumen penelitian ada peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan. Analisis data kualitatif menurut Spradley dalam Sugiono (2011, h.254). Teknik analisis dengan analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial dan analisis tema.

Pembahasan

1. Persepsi Pemohon Paspor terhadap layanan

a) *Tangible* (Berwujud)

Implementasi prosedur pelayanan pembuatan paspor melalui sistem pelayanan OSS di Kantor Imigrasi Malang dalam pembuatan paspor baru cukup sederhana dan tidaklah rumit, Persyaratan pelayanan di Kantor Imigrasi Malang tidaklah susah karena sudah jelas terpampang juga di halaman Kantor Imigrasi Malang dan bisa juga diakses melalui situs resmi Kantor Imigrasi sehingga sangat mudah bagi para pemohon paspor untuk mengetahuinya, Keadaan petugas pada Kantor Imigrasi Malang dapat dilihat dari bukti-bukti yang ada sesuai

dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pemohon paspor yang memperlihatkan bahwa petugas Kantor Imigrasi Malang cukup disiplin. Kenyamanan lingkungan bahwa pemohon paspor merasa nyaman dengan tempat yang bersih dan teratur, dengan kondisi lingkungan, sarana, dan prasarana, serta fasilitas pendukung pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Malang cukup memadai dan lengkap.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Kejelasan petugas pelayanan diketahui bahwa dengan jelasnya tugas-tugas pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang sudah cukup dan kejelasan peran untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan public, Kemampuan petugas pelayanan dari persepsi pemohon paspor rata-rata mengatakan senang dengan pelayanan OSS dikarenakan pelayanannya yang mudah, cepat, serta petugasnya memberikan pelayanan dengan baik.

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Tanggung jawab petugas pelayanan dapat dikatakan bertanggung jawab. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner persepsi kepuasan pemohon paspor terhadap tanggung jawab pelayanan di Kantor Imigrasi Malang, 60% responden mengatakan bertanggung jawab. Kecepatan pelayanan yang harus diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan paspor baru dengan sistem yang lama lebih cepat menggunakan dengan sistem layanan OSS dengan estimasi waktu pelayanan kurang lebih memakan waktu 2 hingga 3 hari jadi. Dengan demikian pemohon paspor bisa menghemat waktu dan tidak sampai mengganggu pekerjaan. Hanya saja jika ramai maka pemohon paspor harus bersabar menunggu panggilan antrian.

d) *Assurance* (Jaminan)

Kepastian biaya pelayanan mengenai kepastian dan rincian biaya pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Malang diinformasikan secara jelas baik di halaman Kantor Imigrasi maupun diinformasikan oleh petugas pelayanan. Kepastian jadwal pelayanan jadwal pelayanannya selalu dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan jam yang telah ditentukan. Keamanan pelayanan hasil wawancara yang dilakukan peneliti oleh pemohon paspor mengatakan bahwa keamanan dalam pelayanan di kantor Imigrasi Malang tidak ada masalah karena semuanya sudah sesuai dengan persyaratan dan di dalam sistem OSS dapat terlihat langsung apabila ada salah satu pemohon paspor yang tidak memenuhi syarat maka akan dapat diantisipasi lebih awal. Transparansi biaya diketahui bahwa keseluruhan responden mengatakan bahwa besarnya biaya yang telah ditetapkan sudah sesuai antara biaya yang

dibayarkan dengan dengan biaya yang telah ditetapkan.

e) *Empathy* (Empati)

Keadilan mendapat pelayanan Kantor Imigrasi Kota Malang menerapkan sistem pengambilan nomor antrian, untuk selanjutnya dipanggil berdasarkan nomor urutan. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada pemohon paspor tidak membedakan orang baik dari status maupun umur. Kesopanan dan keramahan petugas dari hasil kuesioner peneliti, dapat diketahui bahwa persepsi pemohon paspor terhadap tingkat kesopanan dan keramahan petugas Kantor Imigrasi Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada pemohon paspor sudah baik itu artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas dalam melayani pemohon paspor telah dilakukan dengan sopan dan ramah.

2. Harapan Pemohon Paspor

a) Penggunaan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi, yakni penggunaan seperangkat komputer yang digunakan untuk pelaporan (input data) elektronik sehingga memudahkan petugas untuk memasukkan, mengolah data sampai mengirimkan data tersebut ke pusat. Penggunaan teknologi informasi sangat mendukung pelayanan OSS di Kantor Imigrasi Kota Malang. Selain itu sistem pelayanan OSS merupakan pelayanan yang online maka harus menggunakan komputer sebagai alat bantu. Penggunaan teknologi informasi itu sendiri sangat mendukung sistem pelayanan OSS tersebut karena merupakan hal yang sangat vital, dimana jika tidak didukung dengan penggunaan teknologi informasi maka pelayanan ini tidak akan berjalan dengan optimal.

b) Koordinasi yang baik antar petugas

Jika tidak ada koordinasi yang baik tentunya pelayanan tidak akan bisa berjalan dengan optimal, demikian pula sebaliknya jika koordinasi antar petugas baik, maka layanan akan berjalan dengan optimal dan tepat waktu. Namun pada kenyataannya petugas Kantor Imigrasi Malang kurang baik dalam hal koordinasi waktu karena masih ditemukan petugas yang setelah jam istirahat seharusnya kembali bertugas tetapi ternyata beberapa yang masih belum bertugas dan justru ada yang mengulur-ulur waktu.

c) Kesopanan dan keramahan petugas

Sesuai dengan data kuesioner yang didapat peneliti, bahwa hampir keseluruhan responden mengatakan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, itu artinya pelayanan yang

diberikan oleh petugas sudah dilakukan dengan cara yang sopan dan ramah. Namun masih ada pemohon paspor yang merasa kurang dihargai di saat mereka ingin menanyakan sesuatu, terkadang tidak dijawab secara baik. Dan beberapa pemohon paspor mengatakan jika mereka ada di Kantor Imigrasi Malang untuk pertama kalinya mereka merasa kurang disambut dengan baik oleh satpam di Kanim Malang.

d) Prosedur mengantri

Prosedur mengantri di Kanim Malang menggunakan pengambilan nomor antrian, sehingga jika dalam kondisi ramai dan terdapat kerusakan sistem, menyebabkan pemohon paspor menunggu lama. Dan kebanyakan banyak pemohon paspor yang memilih untuk menggunakan sistem online karena tidak perlu antri lagi untuk mendapatkan nomor antrian dan pasti mendapatkan jatah tempat duduk.

3. Reformasi *One Stop Service* pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang

One Stop Service merupakan suatu sistem yang dilakukan Malang dimana sistem tersebut dapat dikatakan adalah baik, cepat dan petugas pelayanan yang cekatan. Dengan kejelasan peran masing-masing petugas pelayanan tersebut, maka dapat meningkatkan kualitas kerja petugas pelayanan khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Imigrasi Malang.

Kesimpulan

Sesuai pada hasil penelitian, dari segi tanggung jawab petugas pelayanan ada beberapa dari responden yang kurang merasakan tanggung jawab tersebut. Dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab itu harus benar-benar dimiliki oleh masing-masing instansi dan mereka harus memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan untuk kecepatan pelayanan lebih cepat menggunakan sistem layanan OSS secara online, dengan demikian pemohon paspor bisa menghemat waktu dan tidak sampai mengganggu pekerjaan.

Kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan pelayanan, dan transparansi biaya di Kantor Imigrasi Kota Malang sudah memperlihatkan bahwa petugas kantor imigrasi dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik transparansi itu gender, dan status ekonomi. Sedangkan dari hasil kuesioner peneliti untuk kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pemohon paspor telah dilakukan dengan sopan dan ramah.

Adapun harapan dari pemohon paspor terhadap layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang yaitu kemampuan petugas dalam penggunaan teknologi masih dirasakan kurang

sehingga dalam pelaksanaannya tidak memenuhi ketepatan waktu yang direncanakan. Harapan dari pemohon paspor yaitu untuk peningkatan penggunaan teknologi informasi. Tidak adanya koordinasi yang dilakukan oleh petugas membuat jam kerja setelah istirahat menjadi tidak terkoordinasi akibatnya banyak pegawai tidak kembali tepat waktu pada saat setelah istirahat. Harapan dari pemohon paspor yaitu untuk memperbaiki sistem koordinasi antar petugas kantor Imigrasi.

Beberapa dari pemohon paspor mengeluh dengan sikap yang diberikan oleh petugas di Kantor Imigrasi Malang. Salah satunya yaitu ketika pemohon paspor bertanya kepada petugas Kantor Imigrasi Malang dan tidak mendapatkan respon yang baik dan bahkan pemohon paspor harus bertanya ke orang lain. Harapan dari pemohon paspor yaitu untuk perbaikan SDM mulai dari sikap dan perilaku petugas pelayanan paspor. Meskipun terdapat mesin pengambilan nomor antrian, namun ternyata masih dapat

ditemukan beberapa dari pemohon paspor yang tidak sabar untuk mengambil nomor antrian tersebut. Sehingga ada saja pemohon paspor yang bersih keras untuk menyerobot agar mendapatkan pelayanan yang pertama.

Berdasarkan harapan dari pemohon paspor tersebut hal inilah yang perlu diperhatikan oleh pihak yang ditujukan untuk memperbaiki sistem pelayanan Paspor kepada warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar negeri. Oleh karena itu reformasi dibidang pelayanan ini merupakan suatu perubahan dimana sistem yang dahulu dirasa kurang menguntungkan atau dirasa lambat dan sekarang dengan adanya reformasi pelayanan *One Stop Service* pelayanan paspor dapat dikerjakan dengan waktu yang singkat. Namun akan mempermudah pemohon paspor untuk menggunakan OSS secara online karena pemohon paspor tidak perlu antri untuk menginput data di Kantor Imigrasi tetapi pemohon bisa menginput data mereka dimana saja asalkan ada koneksi internet.

Daftar Pustaka

- Boyd, Neil M. (2009) **Administrative Reform in the States**. Lewisburg, Public Administration Review.
- Dwiyanto, Agus. (2006) **Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gajah mada University Press.
- Gie. T. Liang. (1982) **Ensiklopedi Administrasi**. Jakarta, Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2011) **Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya**. Yogyakarta, Gava Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006) **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. (2006) **Sistem Administrasi Publik Republik Indonesia (SANKRI)**. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Zauhar, Soesilo. (2007) **Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi, dan Strategi**. Jakarta, PT. Bumi Aksara.