

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN SISTEM PENERBITAN
SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA (SPRI) DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I POLONIA MEDAN**

Muhammad Andy Arif, S.AP

(Fisip. Univ. Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila publik/masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan termasuk di dalamnya pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) yang merupakan dokumen resmi yang memuat identitas pemegangnya, yang berlaku dan dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik melalui penerapan sistem penerbitan SPRI dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditemukan kendala dalam pelayanan penerbitan SPRI tersebut yang berasal dari internal kantor itu sendiri yaitu seperti adanya kerusakan dan lambatnya sistem jaringan dari pusat, terbatasnya sarana dan prasarana serta kurangnya jumlah pegawai.

Keyword: Efektifitas, Pelayanan Publik, Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia

Pendahuluan

Upaya mendapatkan peningkatan kesejahteraan masyarakat sangat diperlukan adanya peningkatan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Melalui peningkatan pelayanan

ini akan berkaitan dengan pemanfaatan waktu pelayanan yang akan memberikan kepuasan kepada publik.

Sebagai aktor penyelenggara pelayanan publik, pemerintah perlu menyadari fungsi sosial yang diemban dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta betapa penting dan strategisnya peran pemerintah sebagai aparatur negara yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan publik, pada umumnya berada pada posisi yang lemah jika dikaitkan dengan pelayanan yang diterima. Masih sering ditemukan bahwa masyarakat belum dapat menuntut agar pelayanan yang mereka terima sepadan dengan apa yang seharusnya dapat diperoleh.

Direktorat Jendral Imigrasi merupakan salah satu instansi pemerintahan yang mengharuskan adanya pemberian layanan terhadap publik. Sejak tanggal 26 Juli 2008 telah resmi menggunakan Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) di seluruh kantor imigrasi di Indonesia. pelaksanaannya menggunakan sistem antrian atau dikenal dengan sistem FIFO (*First In First Out*) dimana sistem akan menolak jika terdapat lompatan berkas permohonan pembuatan pasport serta dapat mengurangi praktek percaloan. Pembuatan pasport dengan sistem ini hanya membutuhkan waktu penyelesaian selama empat hari setelah tahap wawancara. Serta akan mencegah terjadinya pembuatan passport ganda karena pengolahan verifikasi data pemohon yang lebih detail dan perangkat yang terhubung secara *online*.

Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia dalam pelaksanaannya juga menggunakan prosedur *e-office* dengan sistem pengamanan berlapis sehingga data setiap pemohon akan terjamin keamanannya dari tindakan kecurangan seperti duplikasi dan penggandaan informasi data pemohon pembuatan pasport. Sistem *e-office* merupakan suatu kemajuan jaringan teknologi yang mana data dari setiap pemilik SPRI akan terhubung di seluruh kantor imigrasi di Indonesia, sehingga pembuatan pasport dapat dilakukan dimana saja tanpa harus mengikuti wilayah domisili yang terdapat di kartu identitas pemohon pembuatan pasport.

Dalam sektor publik, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yang dinilai dari indikator-indikator yang melekat pada pemerintah antara lain adalah efisiensi dan efektivitas. Dalam kajian ini, indikator yang diangkat adalah efektivitas. Pelayanan publik dapat dikategorikan

efektif apabila publik/masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh banyak faktor antara lain sumber daya manusia (aparatur pelayanan) dan sumber daya sarana prasarana pelayanan. Sehubungan dengan munculnya permasalahan, maka merupakan suatu keharusan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan untuk melakukan perubahan dalam hal pelayanan publik di Kantor Imigrasi.

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Jika dikaitkan dengan kata publik, maka yang dikatakan sebagai pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memberikan pertolongan atau menyediakan segala kebutuhan publik. Undang-Undang Republik Indonesia (UU-RI) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 menyebutkan asas-asas pelayanan publik yang meliputi : kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipasi; persamaan perlakuan; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan.

Dalam memberikan pelayanan publik, pasal 21 dalam Undang-Undang tersebut juga menyebutkan beberapa komponen terkait standar yang harus dipertimbangkan, sekurang-kurangnya meliputi: adanya dasar hukum; adanya persyaratan; adanya sistem, mekanisme, dan prosedur; adanya jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; adanya produk pelayanan; sarana, prasarana dan fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawal internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam kaitan dengan pelayanan dokumen Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dinyatakan bahwa dokumen tersebut merupakan paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia. Paspor ini merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Dalam pembuatan SPRI ini, setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk dilayani oleh Instansi yang berwenang dalam pembuatan SPRI tersebut. Sehingga dalam pelaksanaan pembuatan SPRI tersebut, aparatur yang bertanggung jawab memiliki kewajiban memberikan pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan secara jelas dalam Peraturan Perundang-Undangan terkait pelayanan publik.

Pengertian Efektivitas

Konsep efektivitas mempunyai arti yang berbeda dengan efisiensi. Efisiensi lebih menitikberatkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang ingin dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab-akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Sedangkan apabila disandingkan dengan organisasi, maka efektivitas organisasi merupakan konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Dan efektivitas organisasi ini dapat dilakukan dan diwujudkan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. Menurut Handoko (2000) efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Stoner dalam Kurniawan (2005: 106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Rukman (2006:14), efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan. dalam mengukur efektivitas dari suatu organisasi perlu diperhatikan beberapa indikator menurut Sutrisno (2007: 125-126), yaitu:

1. Pemahaman program;
2. Tepat sasaran;
3. Tepat waktu;
4. Tercapainya tujuan, dan
5. Perubahan nyata

Sedangkan menurut Lubis dan Martani (1987:55) menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yakni:

1. Pendekatan sumber (*resources approach*)
Pendekatan sumber mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*)
Pendekatan proses bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*)
Pendekatan sasaran memusatkan perhatian pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil yang sesuai dengan rencana.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Artinya, diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai efektivitas pelayanan publik melalui penerapan sistem Penerbitan SPRI di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan. Penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber

data. Pemilihan informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Berdasarkan hal itu, maka yang menjadi informan penelitian adalah Kepala Kantor, Kepala Urusan Umum, Pegawai Bagian Loker, Pegawai Bagian Input Data, Pegawai Bagian Foto dan Sidik Jari, dan Pegawai Bagian Wawancara serta masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, kuesioner, observasi dan teknik pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi atau file data yang berkaitan. Teknik analisa yang digunakan yaitu melalui 4 tahapan. Pertama yaitu mengumpulkan data, kedua kondensasi data, ketiga yaitu penyajian data, dan keempat yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Publik Pada Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dinyatakan bahwa dokumen Perjalanan Republik Indonesia adalah Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia. Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Pada pasal 35 juga telah dijelaskan bahwa Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berfungsi sebagai Dokumen Perjalanan antar negara, bukti identitas diri, dan bukti kewarganegaraan Republik Indonesia dari pemegang paspor yang bersangkutan pada saat berada di luar wilayah Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian pada pasal 50 menyatakan bahwa penerbitan paspor biasa dilakukan oleh pejabat imigrasi yang ditunjuk pada Perwakilan Republik Indonesia. pasal 52 menjelaskan bahwa penerbitan paspor biasa dilakukan melalui tahapan: pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan, pembayaran biaya paspor, pengambilan foto dan sidik jari dan wawancara. Juga kemudian dilakukan verifikasi dan

adjudikasi. Pasal 53 menjelaskan bahwa Menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk menerbitkan paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukannya wawancara.

Mengenai tahapan proses pelayanan penerbitan SPRI diperoleh informasi bahwa tahapan prosedur yang umum dilakukan dimulai dari pemohon mengambil nomor antrian, pemohon diberi formulir yang berfungsi menuliskan biodata pemohon, pemohon menyerahkan dokumen asli maupun fotocopy untuk melakukan pengecekan dokumen yang dicek oleh petugas, pengecekan dokumen, dokumen discan, wawancara dan foto serta pemohon membayar biaya paspor ke bank BNI. Pemohon diminta datang empat hari kemudian untuk menerima SPRI.

Tahapan prosedur yang dijalani tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan pemohon dalam pengajuan penerbitan SPRI, pelayanan yang diterima oleh masyarakat merupakan suatu elemen penting dalam pelayanan publik. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan publik harus diberikan pelayanan yang maksimal agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat setelah menerima pelayanan dari suatu instansi publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa masyarakat sebagai pihak pemohon SPRI merasa bahwa pelayanan yang diberikan petugas Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan dirasa sudah baik, hal ini dapat dilihat langsung dari sikap para petugas dalam memberikan pelayanan serta respon yang petugas berikan ketika masyarakat/pemohon membutuhkan bantuan dalam proses yang sedang dijalani. Sikap dan respon yang timbul terkait hal itu cukup baik, hal inilah yang membuat pelayanan publik terlihat baik. Pada hari-hari normal para pemohon yang datang mampu diakomodir dengan baik oleh para petugas karena petugas yang tersedia jumlahnya cukup, akan tetapi jika pemohon yang datang banyak akan menjadi permasalahan karena kekurangan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan. Kemudian prosedur yang ada sangat transparan dalam proses maupun terkait biaya yang harus dikeluarkan pemohon dalam proses pengajuan penerbitan SPRI.

Dilihat dari sudut pandang kemampuan yang dimiliki petugas pelaksana sudah tergolong baik karena masing-masing tenaga pelaksana ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Pemilihan posisi yang sesuai juga menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Setiap petugas diberikan pemahaman serta penjelasan terkait tugas dan fungsi

masing-masing sehingga ketika menghadapi masyarakat para petugas sudah paham apa yang harus dilakukannya dan apa yang menjadi fungsi mereka masing-masing.

Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambat Pelayanan Publik

Masyarakat merupakan objek dari seluruh pelayanan publik yang negara lakukan karena pada dasarnya negara berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap warga negara Indonesia. Pelayanan tersebut tersedia di berbagai bidang, yakni kesehatan, hukum, keamanan dan lain-lain. Peran dari aparatur negara dalam memberikan pelayanan dipandang haruslah mampu memuaskan masyarakat dalam menyikapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut.

Dalam pelayanan publik tentu terdapat berbagai macam faktor baik itu faktor yang mampu mendukung pelaksanaan pelayanan publik dan ada juga faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik. Terkait faktor penghambat yang muncul dalam pelayanan publik dalam hal ini mengenai penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan. Faktor penghambat ini dibagi menjadi dua yaitu faktor penghambat yang berasal dari internal dan yang berasal dari eksternal Kantor. Faktor-faktor penghambat yang berasal dari internal kantor itu sendiri antara lain yaitu kerusakan/lambatnya sistem jaringan dari pusat, hal ini sering sekali terjadi pada saat-saat padatnya penggunaan jaringan. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa gangguan jaringan dari pusat berdampak pada terhambatnya pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan SPRI. Untuk itu, jaringan yang tersedia perlu diciptakan sedemikian rupa agar mampu meminimalisir permasalahan terkait gangguan atau lambat jaringan dari pusat. Sistem jaringan perlu ditingkatkan ke taraf yang benar-benar maksimal agar mampu menampung permintaan permohonan yang berhubungan dengan pelayanan.

Selain daripada itu, terjadi juga beberapa hal seperti terbatasnya sarana dan prasarana serta kurangnya jumlah pegawai atau tenaga pelaksana menjadi perhatian yang perlu ditanggulangi secepat mungkin. Misalnya untuk mengatasi masalah jaringan yang lambat atau gangguan jaringan, perlu ditempatkannya pegawai yang mengerti dan paham mengenai jaringan. Selain itu, banyaknya jumlah masyarakat yang perlu dilayani tidak seimbang dengan tersedianya pegawai yang ada sehingga sering sekali terjadinya kewalahan dalam pemberian pelayanan. Selain itu, pada

saat ramainya permohonan penerbitan, sarana prasarana yang ada di Kantor tersebut belum mampu melayani dengan cepat dan tepat waktu. Maka perlu adanya penambahan PC komputer, printer serta kamera agar proses yang dijalani cepat dan antrian tidak membludak. Peningkatan fasilitas juga perlu demi menciptakan kenyamanan pada masyarakat sebagai pihak yang menjadi objek dari pelayanan. Disamping itu terdapat pula fasilitas atau sarana dan prasarana dalam kondisi rusak dan tidak bisa digunakan, hal ini juga menimbulkan permasalahan bahwa perawatan fasilitas kantor terutama yang berhubungan dengan proses penerbitan SPRI perlu diperbaiki agar dapat digunakan dalam jangka waktu yang panjang.

Sedangkan hambatan yang muncul dari eksternal antara lain yaitu dari pihak pemohon sendiri yang sering kali dokumen yang menjadi persyaratan untuk penerbitan SPRI tidak lengkap. Para pemohon cenderung tidak melengkapi seluruh data yang dibutuhkan sehingga menghambat kelancaran pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selain daripada itu, ada pula permasalahan yang muncul dikarenakan sebagian pemohon terlihat tidak sabar menunggu proses sehingga petugas kewalahan apalagi saat pengambilan sidik jari dan foto. Sebagian beralasan karena sibuk dan tidak memiliki waktu yang banyak untuk menunggu antrian saat proses penerbitan SPRI sehingga masing-masing ingin didahulukan terlebih dahulu, padahal sudah diatur bahwa prosesnya harus sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan giliran masing-masing. Disinilah peran petugas pelaksana dalam menghadapi pemohon yang tidak sabar menunggu.

Kesimpulan

Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan dalam hal penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia masih belum efektif, karena masih ditemukannya berbagai permasalahan yang menyebabkan pelaksanaannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini karena disebabkan oleh:

- Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas yang ada masih kurang dan belum diimbangi dengan banyaknya permohonan
- Gangguan jaringan yang berimbas pada putusnya koneksi ke pusat sehingga tidak dapat dilakukan konsolidasi

- Jumlah tenaga pelaksana yang masih belum sesuai jumlahnya dengan beban kerja apalagi bila pemohon banyak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka beberapa saran yang bisa diajukan yaitu:

- Agar sarana prasarana atau fasilitas yang ada diperbaiki dan ditambah atau ditingkatkan sesuai kebutuhan dan keseimbangan antara banyaknya pemohon.
- Meningkatkan kerjasama dengan kantor pusat untuk kelancaran jaringan.
- Jumlah tenaga pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan apalagi saat membludaknya permohonan penerbitan SPRI.

Daftar Pustaka

- Handoko. T. Hani. 2000. Manajemen Personalia dan Sumber Daya edisi II. Yogyakarta
- Lubis, Hari.S>B. dan Martani Husaini. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. Manajemen Pelayanan: pembangunan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rukman, Mullins. 2006. Efektivitas Kerja Karyawan. Bandung: Budi Mulia.
- Sampara, L & Sutopo. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI
- Sinambela, L..P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta