

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
PASPOR OLEH KANTOR IMIGRASI BERDASARKAN SK  
MENPAN NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN  
UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi di Kantor Imigrasi Klas 1 Malang)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan

Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

**AYU PUSPITA SARI**

**NIM.0710113228**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MALANG**

**2011**



LEMBAR PERSETUJUAN  
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
PASPOR OLEH KANTOR IMIGRASI BERDASARKAN SK MENPAN  
NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
(Studi di Kantor Imigrasi Klas 1 Malang)

Disusun oleh:

AYU PUSPITA SARI

NIM.0710113228

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Lutfi Effendi, SH, M.Hum

Agus Yulianto, SH, MH

NIP: 19600810 1986010 1 002

NIP: 19590717 198601 1 001

Mengetahui

Ketua Bagian

Hukum Administrasi Negara

Agus Yulianto, SH., MH.

NIP: 19590717 198601 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
PASPOR OLEH KANTOR IMIGRASI BERDASARKAN SK MENPAN  
NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Kantor Imigrasi Klas 1 Malang)

Disusun oleh:

**AYU PUSPITA SARI**

**NIM.0710113228**

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal :

**Lutfi Effendi, SH, M.Hum**

**Agus Yulianto, SH, MH**

**NIP: 19600810 1986010 1 002**

**NIP: 19590717 198601 1 001**

**Ketua Majelis Penguji,**

**Ketua Bagian**

**Hukum Administrasi Negara**

**Agus Yulianto, SH, MH**

**Agus Yulianto, SH, MH**

**NIP: 19590717 198601 1 001**

**NIP: 19590717 198601 1 001**

**Mengetahui**

**Dekan**

**Dr. Sihabudin, SH. MH.**

**NIP: 19591216 198503 1 001**



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, yang jikalau seluruh pohon diatas muka bumi ini dijadikan pena dan lautan dijadikan tinta untuk menuliskan ilmu Allah, maka tiada akan habis ilmu Allah.

Segala puji bagi Allah atas segala limpahan taufiq, dan inayah-Nya yang tiada putus dan henti-hentinya. *Ya Rabbilakal hamdu wa lakasy syukru* atas terselesainya skripsi ini.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat untuk memperoleh gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.

Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Yogi Sugito selaku Rektor Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Sihabudin, SH. MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
3. Bapak Agus Yulianto, SH. MH selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara yang sekaligus selaku Dosen Pembimbing utama, atas bimbingan dan motivasinya.
4. Bapak Lutfi Effendi, SH. M.Hum selaku Dosen Pembimbing pendamping, atas bimbingan dan kesabarannya.
5. Semua Dosen yang telah menuntun dan mendidik penulis sejak berada di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

6. Kepada yang tercinta, dan tersayang H. Imam Tjiptohadi,SH dan, dan Hj. Holistin Atma Erwina selaku Ayah dan Bunda yang telah memberikan dukungan materiil dan spirituul. Serta atas segala Doa yang tak pernah putus. Serta untuk kakak tercinta Nurul Merdeka, SH dan Navy Qurrota a'yun terimakasih untuk dukungannya.
7. Yang terkasih Hanggara Surya Pratama, SE. Yang mana denuh cinta gan bijak, sabar, dan memberikan doa, bimbingan, dukungan, serta nasihatnya.
8. Para pegawai dan staff Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang yang telah berkenan menerima dan mengizinkan saya meneliti untuk kepentingan skripsi saya.
9. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini yang tidak disebutkan satu per satu.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik yang bersifat membangun akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Allah Yang Maha Bijaksana dapat mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar. Amin.

Malang, Juni 2011

Penuls

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar isi .....	v
Daftar Gambar .....	vii
Abstraksi .....	viii

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penulisan .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	10

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Umum tentang Pelayanan Publik .....	9
B. Kajian Umum tentang Keimigrasian di Indonesia.....	26
C. Kajian Umum tentang Paspor.....	28



**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Pendekatan .....	36
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	37
D. Metode Perolehan Data.....	38
E. Populasi dan Sampel.....	38
F. Definisi Operasional.....	39
G. Metode Analisis Data .....	37

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum kantor Imigrasi kelas 1 Malang	
1. Kantor Imigrasi kelas 1 Malang.....	38
2. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi kelas 1 Malang.....	39
3. Tugas dan Fungsi Pejabat di Kantor Imigrasi Kelas Malang..	42
4. Visi dan Misi Kantor Imigrasi.....	45
5. Prosedur Pelayanan Paspor.....	51
B. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 Malang	
1. <i>Pelayanan publik</i> menurut Kantor Imigrasi .....	51
2. Prosedur Permohonan paspor.....	52
3. Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	52

C. Hambatan dan Solusi dari pelayanan Publik oleh Kantor Imigrasi kelas

1 Malang

1. Hambatan dari pelaksanaan pelayanan publik ..... 54

2. Solusi dari Hambatan yang dialami Kantor Imigrasi kelas 1

Malang dalam pelayanan publik ..... 58

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 65

B. Saran ..... 67

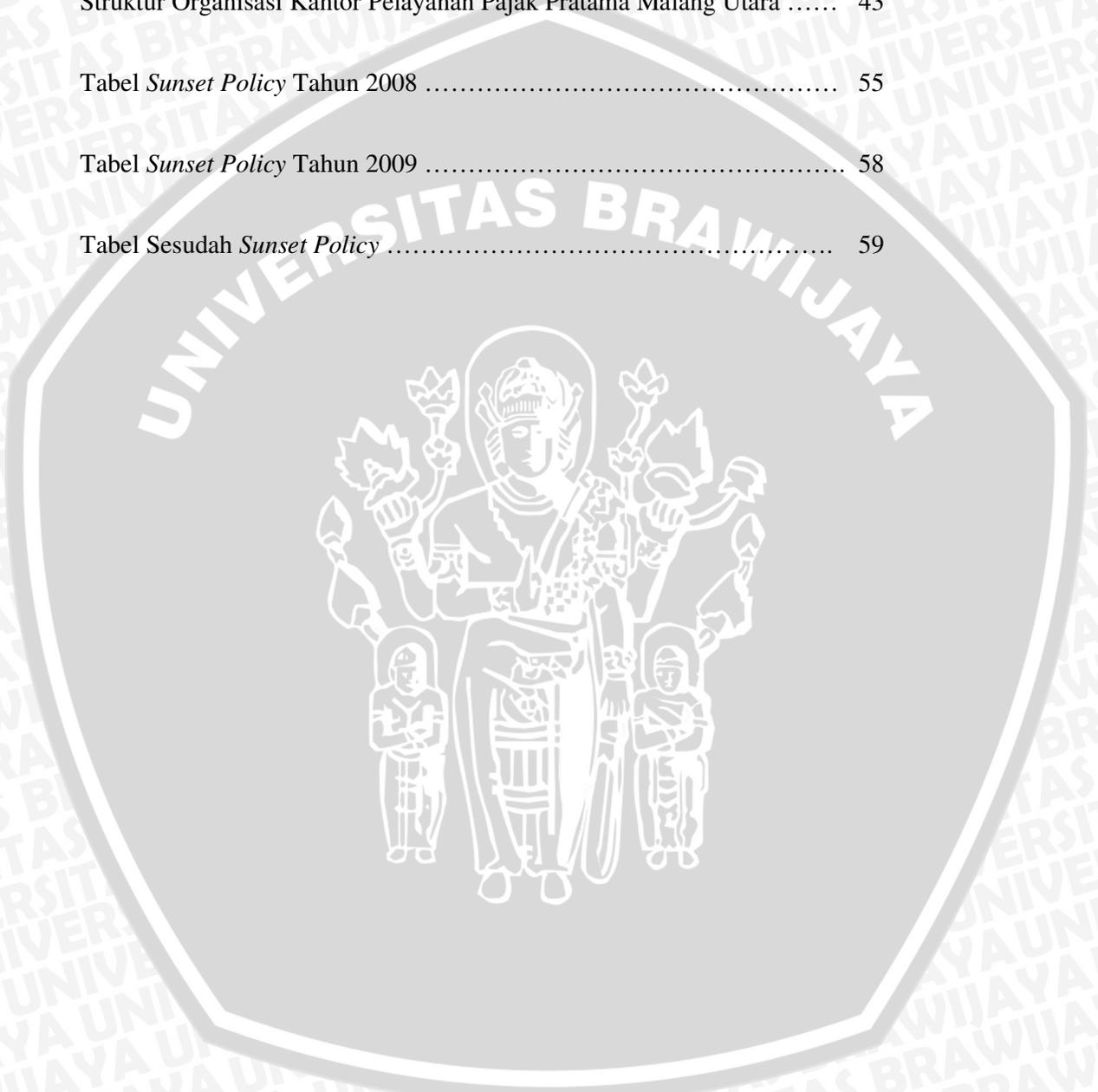
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara .....	43
Tabel <i>Sunset Policy</i> Tahun 2008 .....	55
Tabel <i>Sunset Policy</i> Tahun 2009 .....	58
Tabel Sesudah <i>Sunset Policy</i> .....	59



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan hak – hak dasar warga negara. Pelayanan publik menurut SK MENPEN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang mana pelayanan publik itu tidak bisa dipisahkan dengan penegakan hukum yang adil sebagai upaya suatu instansi pemerintah melaksanakan tujuan dari good governance.

Salah satu indikasi penegakan Good Government (Tata Pemerintahan yang Baik) adalah yang berkaitan dengan adanya system pelayanan publik yang kualitasnya dapat diandalkan. System pelayanan publik tersebut harus dapat mengakomodasi kepentingan seluruh Stake Holder yang berkepentingan dengan berbagai aspek pelayanan publik, selain itu pelayanan publik merupakan komoditas dasar untuk menggerakkan perekonomian sekaligus menumbuhkan kepercayaan kepada kinerja pemerintah. Menurut pasal 3 Undang – undang no 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dari korupsi, kolusi , dan nepotisme, hal ini tidak lepas dari asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan merupakan landasan dari pelayanan publik : asas kepastian hukum, asas tertib

penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas profesionalitas, asas akuntabilitas, asas efisiensi, serta asas efektifitas.

Dibidang imigrasi arus pergerakan manusia, modal , dan informasi yang keluar maupun masuk ke wilayah Indonesia dapat menimbulkan berbagai macam implikasi baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negative. Kantor imigrasi sebagai institusi pelayanan dalam menjalankan fungsinya tunduk pada UU Pelayanan Publik (UU No.25 Tahun 2009 )

Bahkan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara ( Menpan ) mengakuai masih lemahnya pelayanan publik ini ditandai dengan adanya keluhan – keluhan masyarakat dan salah satu masalah yang paling disoroti adalah mengenai pelayanan perijinan. Prosedurnya berbelit – belit dan tidak transparan. Menpan juga mengatakan, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini masih sangat buruk, sehingga perlu dilakukan perbaikan mendasar.<sup>1</sup>

Seperti yang terdapat dalam Undang – Undang Republik Indonesia No.9 Tahun 1992, pada Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 tentang keimigrasian, disebutkan:

“keimigrasian adalah Hal ihwal Lalu-lintas Orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Hukum Republik Indonesia dan Pengawasan Orang asing di Wilayah Negara Indonesia.”

Bahwa ketentuan yang mengatur mengenai keimigrasian adalah digunakan sebagai petunjuk untuk mengatur tata tertib orang – orang baik warga Negara

Indonesia ( WNI ) maupun warga Negara Asing ( WNA ), barang, modal, serta informasi yang berlalu lintas didalam wilayah hukum Negara Indonesia, hal ini dilaksanakan berdasarkan Prinsip Selektif ( Selectif Policy), artinya hanya orang – orang asing, barang , modal, serta informasi yang bermanfaat bagi kesejahteraan bangsa dan Negara serta tidak membahayakan keamanan, ketertiban, tidak bermusuhan terhadap rakyat dan Negara.

Alasan ini pula dijadikan dasar pencekalan seseorang masuk ke wilayah Indonesia, sedangkan terhadap warga Negara Indonesia terkait dengan tersebut diatas, pada prinsipnya warga Negara Indonesia berhak keluar maupun masuk wilayah Indonesia, akan tetapi dengan alasan – alasan tertentu dapat dibatasi, dicegah keluar dari wilayah Indonesia dan di tangkal masuk ke Indonesia, penangkalan terhadap warga Negara Indonesia hanya dalam keadaan yang sangat khusus antara lain yang bersangkutan terbukti melakukan tindakan bermusuhan dengan pemerintah Republik Indonesia sehingga masuknya diperkirakan akan mengganggu keamanan dan ketertiban.

Globalisasi membawa tantangan baru bagi keimigrasian di Indonesia dimana diperlukan pelayanan publik yang efisien namun tidak meninggalkan keamanan dan ketahanan nasional. Dan seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk di Indonesia secara signifikan, maka keimigrasian meninggalkan efek negative dan dapat memperbesar implikasi positif bagi mobilitas manusia yang keluar dan masuk wilayah Indonesia. Oleh karena itulah paspor dan izin keimigrasian sangat diperlukan untuk kelengkapan perjalanan antar Negara sebagai bukti kewarganegaraan yang bersangkutan dinegara yang dituju, selain itu

digunakan juga untuk keperluan pengawasan terhadap orang – orang yang keluar masuk wilayah Indonesia.

Sebagaimana juga yang diatur dalam Undang – undang No. 9 tahun 1992 tentang Keimigrasian Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 3 disebutkan bahwa surat perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. Dan paspor itu diberikan kepada WNA maupun WNI yang berdomisili di Negara tersebut. Pada paspor itu sendiri umumnya dimuat hal – hal sebagai berikut:

1. Identitas Pemegang
2. Status Kewarganegaraan pemegang
3. Masa berlakunya menurut waktu
4. Wilayah berlakunya

Akan tetapi dalam hal pengurusan paspor atau izin keimigrasian yang seharusnya sudah merupakan pelayanan prima dimana pelayanan itu cepat, murah, dan mudah diakses, terkadang hal itu tidak berpihak kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dan hambatan – hambatan tersebut meliputi tidak transparannya prosedur dan tata cara perizinan, termasuk izin yang harus dimiliki, persyaratan yang memberatkan dan berubah – ubah, waktu pelayanan yang berbelit – belit serta pelayanan yang tidak pasti. Padahal pada dasarnya pelayanan itu ditujukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Yang mana hal ini digambarkan sebagai berikut:

“banyak kalangan menilai bahwa saat ini kondisi dan kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih tidak layak, bahkan dapat dikatakan sangat buruk. Tambahan lagi kondisi natural yang monopolistis dari tiap – tiap sector pelayanan publik membuat aparatur Negara acuh tak acuh pada peningkatan kualitas pelayanan, seperti halnya pelayanan document (Kartu Tanda Penduduk, paspor, Surat – surat izin, dan Akta kelahiran dan lain – lainnya ), yang mana hal ini dilakukan salah satu instansi pemerintah.”<sup>1</sup>

Dalam hal ini publik berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak dan Pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu pemerintah perlu mengatur hubungan antara warga Negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak – haknya sebagai warga Negara dalam kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat mendorong munculnya tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya yang menyangkut masalah pengurusan paspor di kantor Imigrasi.

Peningkatan pelayanan publik dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang aspeknya meliputi banyak hal seperti ketersediaan fisik dan program (*tangibles* ), realisasi program, kompetensi pelaksanaan pelayanan, kesantunan dalam

---

<sup>1</sup> Hilmi Nafiri, *Peran Kantor Imigrasi dalam Pelayanan Publik*, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2005, hlm. 5

elayanan, keinginan untuk selalu memberikan pertolongan pada konsumen apabila memperoleh kesulitan dalam mendapatkan pelayanan, kemampuan untuk dapat dipercaya serta diandalkan, keamanan dan resiko pelayanan buruk dan kemudahan berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan, kemampuan untuk membuat konsumen selalu terinformasi dengan baik dengan barang maupun jasa yang diberikan, dan kemampuan untuk selalu memahami kemampuan pelanggan. Kualitas pelayanan ini sepenuhnya dinilai berdasarkan persepsi masyarakat atas suatu jenis layanan.

Agar pemerintah dapat berkopetensi dalam system global seperti sekarang ini dimana konsumen adalah raja, maka pemerintah harus berpaling dari budaya Restrifitif yaitu: suatu budaya yang pada intinya bersifat membatasi pada budaya sedangkan budaya Responsif yaitu: budaya yang pada intinya adalah mau mendengarkan saran dari para pengguna jasa.

Kantor Imigrasi Klas 1 Malang sebagai suatu lembaga pemerintah yang dalam hal ini menangani urusan pelayanan paspor serta izin keimigrasian untuk wilayah Malang dan sekitarnya, memberikan pelayanan publik berupa pengurusan paspor ,memang untuk merealisasikan hal itu tidaklah mudah. Seperti yang diungkapkan sebelumnya, pada hal berbagai macam tuntutan dan tanggapan terhadap suatu pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, karena hal tersebut menggambarkan apa yang diharapkan oleh masyarakat dan selain itu diharapkan hal ini dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi instansi kantor imigrasi yang memberikan pelayanan publik dalam membuat kebijakan dibidang pelayanan publik yaitu: masyarakat. Oleh karena itulah surat perjalanan atau

paspor diberikan pemerintah Indonesia kepada warga Negara Indonesia sendiri maupun warga Negara asing yang berdomosili diwilayah Negara tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut maka penulis mengambil judul **”PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN PASPOR OLEH KANTOR IMIGRASI BERDASARKAN SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat oleh penulis, yang perlu dicari penyelesaiannya, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor oleh kantor imigrasi berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Imigrasi kelas 1 Malang?
2. Apa saja kendala dari pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor oleh kantor imigrasi berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik oleh kantor imigrasi klas 1 Malang dan solusi mengatasi hambatan tersebut?

### C. Tujuan Penu

Tujuan yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui dan menganalisa pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor oleh kantor imigrasi berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui, menemukan, dan menganalisa hambatan-hambatan yang dihadapi oleh kantor Imigrasi kelas 1 Malang dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor oleh kantor imigrasi berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik serta solusi dalam mengatasi hambatan tersebut.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penulisan dan dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ruang lingkup Hukum Administrasi Negara.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal tugas dan Wewenang Kantor Imigrasi Klas 1 Malang dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan paspor.

#### b. Bagi Kantor Imigrasi Klas 1 Malang

Sebagai upaya evaluasi terhadap kinerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang utamanya dalam hal melakukan pelayanan publik kepada masyarakat yang ingin mengurus paspor.

#### c. Bagi Masyarakat

Memberikan pemahaman tentang mekanisme mengajukan permohonan pendapatkan paspor di Kantor Imigrasi Klas 1 Malang serta sebagai salah satu upaya untuk menyebarluaskan informasi tentang paspor kepada masyarakat luas.

## E. Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor oleh kantor imigrasi berdasarkan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang metode pendekatan, jenis data, metode pengumpulan data, analisis data serta sistematika penulisan.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang pembahasan yang berhubungan dengan

## BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran dari penulis sehubungan dengan permasalahan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Umum Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan berasal dari kata pokok “layan” yang berarti menolong segala apa yang diperlukan orang lain.<sup>2</sup> Sehingga pelayanan dapat berarti perbuatan (cara, hal, dan sebagainya) melayani atau menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Pentingnya pelayanan melahirkan suatu pendapat tentang definisi pelayanan. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai berikut bahwa:<sup>3</sup>

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Moenir juga mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain. Moenir, juga menyebutkan tentang

<sup>2</sup> Poerwadarminto, *kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1983. hlm. 573.

<sup>3</sup> Moenir H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 17

hakekat dari pelayanan yaitu serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dalam melakukan suatu pelayanan ada 4 (empat) unsur yang harus diperhatikan, yaitu:<sup>4</sup>

- a. Tugas layanan
- b. Prosedur layanan
- c. Kegiatan layanan
- d. Pelaksanaan layanan

Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh komarudin bahwa yang dimaksud dengan servis adalah:

- a. Alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud
- b. Prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan orang lain.

Pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pengertian publik adalah orang banyak atau umum.<sup>5</sup> ditegaskan lagi dalam Esiklopedia Administrasi, publik

---

<sup>4</sup> Ibid, hlm. 186

<sup>5</sup> Komarudin, *Ensiklopedi Management*, Alumni Bandung 1983, hlm 448

itu dikatakan sebagai :<sup>6</sup> “jumlah orang ( yang tidak mesti berada dalam satu tempat ) yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok lain.”

Penggolongan publik dapat dilakukan dalam :

- a. Publik intern, yakni publik didalam lingkungan suatu instansi atau perusahaan.
- b. Publik ekstern, yakni publik didalam lingkungan suatu instansi atau perusahaan mempunyai kepentingan dengan instansi tadi.

Sedangkan The Liang Gie<sup>7</sup> mendefinisikan “pelayanan publik sebagai suatu kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.”

Komarruddin mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa – jasa dan kemudahan dalam masyarakat.”<sup>8</sup>

Pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usah milik Negara atau daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka

<sup>6</sup> Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1997, hlm. 193

<sup>7</sup> The Liang Gie, *Ensiklopedi Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1982, hlm. 268

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm 273

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan .<sup>9</sup>

Dalam memberikan pelayanan publik. Menurut Keputusan Menpen No. 81 Tahun 1993 harus mengandung unsur–unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisien dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dengan demikian dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan ( melayani ) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai

---

<sup>9</sup> Komaruddin, *OP Cit*, hlm. 399

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>10</sup>

Disamping itu, pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus :<sup>11</sup>

- a. Mengetahui kebutuhan yang dilayani
- b. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
- c. Memantau dan mengikuti kerja

Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas pelayanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik harus:<sup>12</sup>

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
- b. Mendapat pelayanan yang wajar
- c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparansi )

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan baik (professionalisme), manakala masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat, dan masyarakat sedikit atau hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi semacam ini hanya bisa diwujudkan manakala organisasi publik diberi

<sup>10</sup> Joko Widodo, 2001, *good Governance telaah dari dimensi: akuntabilitas dan control Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia hlm 269.

<sup>11</sup> Ibid, hlm 273

<sup>12</sup> Ibid

kewenangan yang lebih besar (urusan yang lebih banyak) dalam memberikan layanan publik dan didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari segi kualitas, sumber daya peralatan, dan sumberdaya keuangan yang memadai.

Pelayanan publik berkaitan dengan kepentingan umum. Hal merupakan persamaan kebutuhan yang dimiliki oleh setiap anggota masyarakat pada umumnya dan yang ingin dicapainya.

Sedangkan moenir mengatakan, kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.<sup>13</sup>

Landasan umum adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara – cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku.

## 2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Menurut chitwood, apabila pelayanan kepada masyarakat dikaitkan dengan keadilan maka dapat dibagi kedalam tiga bentuk dasar, yaitu;<sup>14</sup>

- a. Pelayanan yang sama, misalnya pendidikan yang wajib bagi penduduk pada usia muda.
- b. Pelayanan yang sama secara proposional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu cirri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan, misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 275

<sup>14</sup> The Hang, *loc.cit* ,hlm. 399

berpatroli dalam wilayah tertentu berbeda – beda berdasarkan angka kriminalitas.

c. Pelayanan – pelayanan yang tidak sama bagi individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa criteria mengapa pelayanana itu tidak sama, antara lain:

1. Pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan.
2. Pelayanan – pelayanan atas dasar kebutuhan.

Penyelenggaraan pelayanan umum, menurut LAN (1998) dapat dilakukan ndengan berbagai macam pola antara laian sebagai berikut:<sup>15</sup>

- a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu , yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait dengan hal lain yang bersangkutan.
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenganannya masing – masing.
- d. Pola pelayanan secara terpisah, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku

---

<sup>15</sup> Moenir H.A.S,loc.cit hlm.6

coordinator terhadap pelayanan instansi yang terkait dengan pelayanan umum yang bersangkutan.

### 3. Faktor-Faktor yang Mendukung Pelayanan

Sebagai suatu aktivitas yang berhubungan dengan pihak lain haruslah diperhatikan faktor - faktor yang dapat mendukung kelancaran dari pelayanan umum . Enam faktor pendukung pelayanan umum;

#### a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menurut A.S. Moenir dirumuskan sebagai suatu proses berfikir dan melalau metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan sesungguhnya dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Dalam pelayanan, faktor kesadaran akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan pekerjaan.

#### b. Faktor Aturan

Aturan dalam suatu organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Agar peraturan yang ada dapat mencapai tujuannya, maka harus dipahami oleh semua orang yang berkepentingan terutama orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi disini termasuk didalam system, prosedur dan metode yang berfungsi tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan pegawai berfungsi pula sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan Karen pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapat imbalan yang sepadan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

e. Faktor keterampilan

Keterampilan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Kemampuan pegawai negeri sangat diperlukan terlebih lagi dalam pelaksanaan pelayanan. Karena dalam bidang pelayanan yang emnonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang – orang yang menerima pelayanan adalah kemampuan pelaksanaannya.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini mencakup sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja meliputi peralatan dan perlengkapan kerja, sedangkan fasilitas pelayanan antara lain fasilitas ruangan dan komunikasi.

Keenam faktor inilah yang diperlukan untuk mendukung kelancaran pelayanan publik, hal ini berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, maka yang dapat diusahakan melalui pendidikan dan latihan adlah kesadaran dan keterampilan.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum disebutkan:

Pelayanan umum adalah bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dilingkungan, BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik didalam , rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undang.

Maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menurut Sondang P.Siagian aparatur pemerintah harus berpegang kepada sikap, tindakan , serta perilaku yang :<sup>16</sup>

- a. Dasar hukumnya jelas
- b. Hak dan kewajiban warga Negara yang dilayani dinyatakan serta terbuka
- c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama,
- d. Pelayanan diberikan secara cermat, akurat, dan ramah,
- e. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

---

<sup>16</sup> Sondang P.Siagian,*Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*,Rineka Cipta,Jakarta,1992.hlm.131-134

#### 4. Kriteria Pelayanan Publik yang Baik

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka perlu ada criteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Lembaga Administrasi Negara membuat beberapa criteria pelayanan publik yang baik antara lain, meliputi:<sup>17</sup>

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian, apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan olasan dan keeh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - 1) Prosedur/tata cara pelayanan
  - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
  - 3) Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - 4) Rincian biaya atu tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya

<sup>17</sup> Soedarmayanti. *Good Government (keperintahan Yang Baik ) Bagian Ke Dua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)* cv Mandar Maju, Bandung, hlm.275-277.

5) Jadwal waktu penyelesaian layanan.

d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur, satuan kerja, waktu penyelesaian, rincian waktu, dan tariff serta hal – hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan dengan terbuka, agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta ataupun tidak diminta.

e. Efisiensi, mengandung arti:

1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal – hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari kesatuan kerja atau instansi pemerintahan lain yang terkait.

f. Ketepatan waktu, artinya pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang ditentukan.

g. Responsive, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang jadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

h. Adaptif, cepat menyesuaikan pada apa yang terjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat, yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

## 5. Prinsip – prinsip pelayanan

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain :<sup>18</sup>

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan,
  - 1) Peryaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - 2) Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memeberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu byang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm.89

- f. Tanggung jawab, pimpinan dan produk pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta tempat ibadah, parker, toilet dan lain – lain.

## B. Kajian Umum tentang Keimigrasian di Indonesia

Pada dasarnya fungsi keimigrasian itu bersifat universal, yaitu melaksanakan pengaturan lalu lintas orang masuk atau keluar wilayah suatu Negara. Hal ini dilaksanakan berdasarkan suatu politik imigrasi, yaitu kebijakan Negara yang telah ditetapkan serta digariskan oleh pemerintahnya sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Secara operasional peran imigrasi di Indonesia mengandung 3 ( tiga ) fungsi, yaitu:

1. Fungsi pelayanan masyarakat
  - a. Pelayanan kepada masyarakat yang harus dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat, tertib, sopan, santun, penampilan dan tutur bahasa yang baik. pelayanan harus memberikan rasa puas kepada masyarakat yang dilayani dan meninggalkan kesan yang baik serta citra terpuji bagi Negara dan aparat.
  - b. Pelayanan bagi WNI, seperti :
    - 1) Memberikan paspor/ SPLP/ pas lintas pbatas
    - 2) Memberikan dokumen imigrasi
    - 3) Memberikan perpanjangan ijin tinggal (meliputi visa kunjungan wisata, visa kunjungan social budaya, visa kunjungan usaha)
    - 4) Pemberian ijin masuk kembali, ijin bertolak
    - 5) Memberikan tanda bertolak dan masuk

## 2. Fungsi penegakan hukum

Dalam pelaksanaan tugas keimigrasian, keseluruhan aturan hukum keimigrasian itu ditegakkan kepada setiap orang yang berada di wilayah hukum Indonesia. Baik itu WNI maupun WNA. Sanksi administrasi diberikan oleh imigrasi terhadap berbagai kasus pelanggaran administrasi, sedangkan dalam kasus yang bersifat pidana keimigrasian diproses secara pro yustisia di pengadilan.

## 3. Fungsi keamanan

Dalam pelaksanaan tugas aparat imigrasi harus didasarkan pada asas “Security Approach”, fungsi security yang dilaksanakan oleh imigrasi harus menciptakan dan menjamin keamanan tidak saja dibidang imigrasi akan tetapi keamanan nasional juga. Selain itu penampilan para penjaga pintu gerbang dalam menghadapi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa dijadikan tolak ukur dalam menilai kondisi dan citra Negara tersebut.

### C. Kajian Umum tentang Surat Perjalanan (paspor)

Dalam Undang – undang No. 9 Tahun 1992 tentang keimigrasian Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 3 disebutkan bahwa surat perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara.

Paspor juga disebut sebagai surat ijin , untuk perjlanan ke luar negeri serta untuk mempermudah pengawasan atau pemantauan setiap warga Negara yang ada di luar negeri, sedangkan dalam pasal 3 Undang – undang No. 9 Tahun 1992 menentukan bahwa setiap orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia wajib memiliki *surat perjalanan*, yaitu dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang didalamnya memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan.

Surat perjalanan atau paspor diberikan pemerintah kepada warga Negara sendiri maupun orang asing yang umumnya berdomosili di Negara tersebut. Didalam paspor umumnya dimuat hal – hal sebagai berikut;

- 1) Identitas pemegang
- 2) Status kewarganegaraan pemegang
- 3) Masa berlakunya menurut waktu
- 4) Wilayah berlakunya

Selain itu di dalam paspor atau surat perjalanan dapat memuat ketentuan – ketentuan atau informasi lain diantaranya yaitu:

- 1) Surat perjalanan adalah dokumen resmi milik Negara
- 2) Petunjuk bagi pemegang, bila kehilangan surat perjalanan dan permintaan kepada siapa yang menemukan supaya menyerahkan kepada perwakilan Negara/polisi setempat.
- 3) Permintaan kepada pemerintah asing untuk memberikan bantuan seperlunya, selama pemegang surat perjalanan berada di Negara yang bersangkutan.
- 4) Kutipan beberapa pasal penting suatu Undang – undang.
- 5) Anjuran bagi pemewgang agar meneriama visa sebelum melakukan perjalanan ke luar negeri.
- 6) Larangan melakukan perubahan tidak sah terhadap surat perjalanan tersebut.

Surat perjananan (paspor) bagi warga Negara yang akan bepergian ke luar negeri berhak memperolehnya, akan tetapi hak – hak ini bukan sesuatu yang tidak dibatasi, karena alasan tertentu dan jangka waktu tertentu seorang WNI dapat dicegah ke luar negeri dan dapat ditangkal lmasuk ke wilayahh Indonesia.

Mekanisme yang berlaku selama ini mewajibkan bahwa setiap warga Negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar njib melaporkan diri ke Perwakilan Republik Indonesia di Negara yang dituju. Laporan diri ini bertujuan

disamping untuk mendata keberadaan para WNI di negara yang dituju, serta agar dapat diberikan bantuan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, seperti hilangnya paspor atau travel dokumen. Perwakilan republik Indonesia tidak akan dapat memberikan bantuann atau memberikan bantuan paspor atau dokumen seketika, bila perwakilan tidak mempunyai data diri yang bersangkutan. KBRI akan memberikan cao “lapor diri “ dihalaman paspor dinas sebagai tanda telah melaprkan diri.ra yang ditinggalkan, para pemegang paspor tersebut dimohon untuk melaporkan diri ke KBRI ( Bidang Konsuler ) agar dapat dibuatkan surat keterangan yang dapat dipergunakan untuk pengurusan surat – surat lainnya di Indonesia. Bagi pemegang paspor dinas yang telah atu tinggal dan lebih dari dua tahu akan membawa barang – barang, maka KBRI di bidang konsuler juga dapat membuatkan surat.

### **1. Macam – macam paspor di kantor imigrasi**

#### **a. Paspor biasa**

1. Diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri.paspor ini dikeluarkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia atau pejabat yang ditunjuk, yaitu direktorat jendral imigrasi yang dilaksanakan oleh kantor – kantor Imigrasi di seluruh Indonesia.
2. Diberikan kepada WNI yang bertempat tinggal di luar negeri. Paspor ini dikeluarkan oleh pejabat kantor imigrasi yang ditempatkan atu diperbantukan pada perwakilan RI diluar Negeri yang ditunjuk olek menteri luar Negeri.

#### b. Paspor diplomatik

Diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri. Warga Negara Indonesia dalam rangka penempatan diluar negeri dengan status diplomatic atau perjalanan yang bersifat diplomatic. Paspor ini dikeluarkan atas nama presiden oleh Menteri Luar Negeri Republik Indonesia.

#### c. Paspor Dinas

Diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri atau wilayah luar Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang bukan termasuk bersifat diplomatic, paspor ini dikeluarkan oleh Menteri Luar Megeri RI dan pejabat yang ditunjuk.

Menurut PP No 36 Tahun 1994 Pasal 12 serta Keputusan Menteri Luar Negeri No. 089 tahun 1995 pasal 5 ayat b dan pasl 9 menyebutkan Pegawai Negeri, Pejabat Negara batau Warga Negara tertentu yang dapat memperoleh paspor dinas, yaitu :

- 1) Pegawai negeri sipil dan militer yang bertugas keluar negeri untuk penempatan atau perjalanan dengan tugas resmi.
- 2) Anggota MPR, DPR, DPRD, DPA yang bertugas ke luar negeri dengan tugas resmi atau dengan undangan resmi dari suatu badan pemerintahan tau legeslatif asing.
- 3) Ketua di elegasi pemerintahan yang ditugaskan ke luar negeri untuk suatu konferensi tingkat pemerintahan dan tidak bersifat diplomatic.

4) Suami/isteri atau pejabat yang ditempatkan ke luar negeri tersebut, dalam huruf a diatas anak – anaknya yang merupakan anggota keluarga yang berumur 25 tahun dan belum menikah, belum mempunyai mata pencaharian sendiri dan tinggal di wilayah kerja orang tuanya, anak yang berada diluar ketentuan tersebut akan diberikan paspor biasa.

5) Petugas yang bekerja pada Perwakilan atau Rumah Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri berdasarakan kontrak kerja dengan Departemen Luar Negeri beserta suami atau isteri.

6) Warga Negara Indonesia yang berangkat ke luar negeri dalam rangka tugas resmi pemerintah yang ditugaskan berdasarkan Surat Keputusan oleh Departemen atau Instansi Pemerintah RI.

7) Warga Negara Indonesia yang menurut pertimbangan Pemerintah perlu diberikan.

8) Orang tua kandung dari para pejabat yang disebutkan dalam paspor diplomatic butir 5.b.6 huruf (a) angka 6 dan 7 apabila tinggal bersama didaerah akreditasi.

Untuk memperoleh paspor Dinas seseorang yang berhak harus dapat memenuhi syarat – syarat sebagai berikut :

- 1) Menyerahkan nota resmi Menteri Luar Negeri yang berisi persetujuan penugasan yang bersangkutan untuk melaksanakan perjalanan dinas ke luar negeri. Di Indonesia pada umumnya penugasan seseorang ke luar negeri mendapat persetujuan langsung dari Presiden melalui Menteri Luar Negeri.
- 2) Mengisi formulir warna putih
- 3) Mengisi formulir warna biru
- 4) Menyerahkan pas foto warna ukuran 3 x 4 sebanyak tiga lembar dengan catatan, gambar penuh dan jelas dari depan lurus, tanpa tutup kepala, pria mengenakan pakaian sipil lengkap dan wanita mengenakan pakaian nasional.

Berdasarkan SK Menteri Luar Negeri RI No. PK/SK.031/1V/94/01, paspor dinas berlaku dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Paspor Dinas untuk penerbitan pertama diberikan untuk masa berlaku selama 3 tahun dan dapat diperpanjang selama satu tahun dengan system dua kali perpanjangan.
- 2) Dengan pertimbangan dan alasan serta kebutuhan tertentu, dirjen konsuler atas nama Dirjen Protokol DAN Konsuler dapat menentukan masa berlaku penerbitan Paspor Dinas tidak lebih dari

tiga tahun serta tidak kurang dari satu tahun masa berlakunya paspor.

Paspor Dinas hanya dapat dikeluarkan oleh DEPLU RI BAGIAN Direktur Konsuler. Kepala Perwakilan RI di luar negeri atau pejabat yang ditunjuk dapat memperpanjang, merubah isi paspor atau mencabut paspor dinas. Setiap perubahan, perpanjangan, atau pencabutan paspor dinas harus dilaporkan kepada Menteri Luar Negeri.

#### d. Paspor Haji

Diberikan kepada warga Negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke tanah suci dalam rangka menunaikan ibadah haji. Paspor ini dikeluarkan oleh Menteri Agama RI atau pejabat yang ditunjuk yaitu Direktorat Jendral Bimbingan Islam Urusan Haji, Departemen Agama RI.

#### e. Paspor untuk orang asing

- 1) Paspor untuk orang asing dapat diberikan kepada orang asing, yang pada saat berlakunya Undang – undang ini telah memiliki izin tinggal tetap, akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia dan tidak mempunyai surat perjalanan serta dalam waktu yang dianggap layak tidak memperoleh dari negaranya atau Negara lain.

- 2) Paspor untuk orang asing tidak berlaku lagi pada saat pemegangnya memperoleh surat perjalanan ke Negara lain.

f. Surat perjalanan laksana paspor

Surat perjalanan laksana paspor untuk orang asing dapat diberikan kepada orang asing yang tidak mempunyai surat perjalanan yang sah dan:"

- 1) Atas kehendak sendiri ke luar dari wilayah Indonesia, sepanjang orang asing yang bersangkutan tidak terkena pencegahan.
- 2) Dikenakan tindakan pengusiran atau deportasi
- 3) Dalam keadaan tertentu yang tidak bertentangan dengan kepentingan dengan kepentingan nasional, diberi izin untuk masuk wilayah Indonesia

Surat Perjalanan Laksana Paspor sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 hanya diberikan untuk satu kali perjalanan.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Metode Pendekatan

Metode pada dasarnya adalah cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Maka dalam hal ini tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah. Langkah-langkah dalam menempuh harus relevan dengan masalah yang sudah dirumuskan.

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta teori-teori yang telah ditinjau, maka Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis, artinya yaitu bukan hanya melihat dari segi peraturan tertulis tetapi melihat kondisi dan kenyataan di masyarakat. Pendekatan yuridis berdasarkan SK MENPEN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003.

##### B. Lokasi Penelitian

Penulis memilih lokasi penelitian di kantor imigrasi klas 1 Malang dengan pertimbangan :

1. Di kota Malang dengan alasan bahwa seiring dengan padatnya penduduk di wilayah tersebut sehingga fungsi dari Kantor Imigrasi dipandang sangat penting dalam menjaga stabilitas ketertiban dalam masyarakat.

2. Di kantor Imigrasi klas 1 Malang karena terdapat adanya hambatan tentang Pelayanan publik dalam pengurusan paspor.

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan oleh penulis adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui wawancara terhadap narasumber yang berkompeten. Sumber data primer adalah wawancara kepada Kepala seksi lalu lintas keimigrasian.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan dengan cara menelusuri literatur yang berhubungan dengan obyek penelitian. Sumber data sekunder adalah berupa dokumentasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor oleh kantor imigrasi.

#### D. Metode Perolehan Data

Metode perolehan data primer dan sekunder dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Data primer

Pengumpulan data yang dipergunakan adalah dengan melakukan interview atau dengan responden yaitu kepala seksi lalu lintas keimigrasian.

##### 2. Data sekunder

Pengumpulan data yang diperoleh dengan melalui studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data pada intansi terkait berupa dokumen, berkas-berkas penting dan bahan laporan yang terkait dengan masalah yang diteliti.

#### E. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama.<sup>19</sup> Obyek yang menjadi dalam penelitian ini adalah pejabat atau aparat pelaksana di Kantor Imigrasi Klas 1 Malang. Adapun yang menjadi sampel disini adalah kepala seksi lalu lintas keimigrasian yang terlibat dalam mekanisme pemberian paspor, yang dipilih dan disusun secara purposive random sampling.

<sup>19</sup> Bambang Sugono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 116

## F. Definisi Operasional

1. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas kepengurusan paspor oleh pegawai kantor imigrasi kelas 1 kepada masyarakat yang akan mengurus paspor.
2. Kantor imigrasi adalah lembaga pemerintah kota Malang yang menangani bidang keimigrasian yang ada di wilayah kota Malang.
3. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang di kantor imigrasi kelas 1 Malang yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara.

## G. Metode Analisa Data

Dalam menganalisa data penulis menggunakan metode “deskriptif analisis”, yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara pengumpulan data atau fakta yang kemudian diuraikan, dikaji, dan dianalisis, untuk mencari pemecahan masalah berdasarkan kejelasan mengenai kenyataan yang kemudian dihubungkan dengan teori dan hukum yang berkaitan dengan masalah keimigrasian dan khususnya mengenai pemberian paspor, sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Malang

##### 1. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Kantor Imigrasi Kelas I Malang merupakan suatu instansi vertikal yang berada di wilayah lingkungan kantor wilayah Kementerian Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Propinsi Jawa Timur. Didalam menjalankan tugas sebagai instansi yang berwenang di bidang keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas I Malang bertanggung jawab penuh kepada Direktorat Jenderal Keimigrasian di Jakarta. Kantor Imigrasi Malang berdiri pada Tahun 1961 bertempat di Jl. Bandung No. 28 Malang yang merupakan rumah pribadi Kepala Kantor saat itu (Bp. R. Sujono). Kemudian Pemerintah membeli sebuah bangunan di Jl. Raung No. 2 Malang dengan status tanah sewa milik Pemerintah Daerah Kota Malang, namun sejak 1982 Kantor Imigrasi Malang telah menempati gedung baru di Jl. Panji Suroso No. 4 Malang dan telah mengalami penambahan/perubahan secara fisik hingga saat ini. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pemohon jasa keimigrasian tahun 1992 telah dibangun Pos Imigrasi di Probolinggo diatas tanah hak sewa dari Adpel dan perluasan gedung kantor tahun 1998 hingga sekarang. Mengingat wilayah kerja dan potensi wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Malang sedemikian luas dan kompleks, maka pada tanggal 30 Juli tahun 2007 Kantor Imigrasi Kelas II Malang berubah

menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Perubahan Kantor Imigrasi Kelas II Malang menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal, 30 Juli 2007, tentang Peningkatan Kelas Kantor Imigrasi dari Kelas II menjadi Kelas I. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I dilantik pada tanggal 27 Maret 2008 yang diikuti serah terima jabatan Kepala Kantor dan pelantikan Pejabat Struktural dibawahnya pada tanggal 04 April 2008. Perubahan ini hanya sekedar merubah nama Kantor Imigrasi Kelas II Malang menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, tetapi ruang lingkup dan tanggung jawab Kantor Imigrasi Kelas I Malang tetap berlaku terhadap kedelapan daerah yang merupakan ruang lingkup dari Kantor Imigrasi Kelas II Malang.

## **2. Kondisi Geografis Wilayah Pelayanan**

Malang sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, termasuk salah satu kota tujuan wisata dimana dengan luas 110,06 km dan terletak pada ketinggian 440 m – 667 m diatas permukaan laut memberikan suhu udara yang relatf dingin dan sejuk dengan dikeliingi pegunungan seperti Gunung Semeru, Kawi, Arjuno dan Tengger. Menjadikan Malang sangat cocok sebagai tempat peristirahatan. Dengan letak geografisnya yang demikian Malang memang pantas mendapat julukan Switzerland of Indonesia. Selain terkenal akan keindahan alam daerah sekitarnya seperti Batu dengan agro wisatanya, pemandian Selekt, Songgoriti atau situs-situs purbakala peninggalan Kerajaan Singosari, Malang juga dikenal sebagai kota wisata

belanja. Kerajinan-kerajinan dan industri kecil menjadi idola dari kota ini. Jarak tempuh yang tidak jauh dari pusat kota membuat banyak wisatawan nusantara maupun mancanegara datang ke kota ini untuk sekedar melepas kepenatan dengan menikmati panorama alam yang mempesona.

**1. Kondisi geografis wilayah pelayanan.**

<i>No</i>	<i>Kota/Kabupaten</i>	<i>Luas Wilayah (km<sup>2</sup>)</i>	<i>Jumlah Penduduk (jiwa)</i>
1.	Kota Malang	110,06	763.465
2.	Kabupaten Malang	19.109,31.	3.500.000
3.	Kota Pasuruan	35,29	158.864
4.	Kabupaten Pasuruan	1.474,01	1.455.536
5.	Kota Probolinggo	56,67	191.522
6.	Kabupaten Probolinggo	16.961,66	1.004.967
7.	Kabupaten Lumajang	1.790	83.643
8.	Kota Batu	203,800	168.155

---

Total	39.740,8	7.326.152
-------	----------	-----------

---

e. Wilayah kerja

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang sedemikian luas ex. Karisidenan Malang dengan luas wilayah 39.740,8 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 7.32.152 jiwa, yang terbagi atas wilayah :<sup>20</sup>

- 
- a) Kota Malang
  - b) Kabupaten Malang
  - c) Kota Pasuruan
  - d) Kabupaten Pasuruan
  - e) Kota Probolinggo
  - f) Kabupaten Probolinggo
  - g) Kabupaten Lumajang
  - h) Kota Batu

<sup>20 20</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Malang, pada tanggal 28 April 2011.



### 3. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, disusun berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal 30 Juli 2007. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang terdapat struktur organisasi, yang terdiri dari:

a. Kepala Kantor Imigrasi

Kepala Kantor Imigrasi, membawahi 5 Kepala Seksi dan masing masing Kepala Bagian membawahi 2 sampai 3 Kepala Sub Seksi, antara lain:

1). Kepala Sub Bagian Tata Usaha (TU), yang membawahi:

- Kepala Urusan Kepegawaian;
- Kepala Urusan Keuangan;
- Kepala Urusan Umum.

2). Kepala Seksi Informasi dan Komunikasi Imigrasi (FOSARKIM), yang membawahi:

- Kepala Sub Seksi Informasi;
- Kepala Sub Seksi Komunikasi.

3). Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM), yang membawahi:

- Kepala Sub Seksi Lintas Batas;
- Kepala Sub Seksi Perizinan Keimigrasian.

4). Kepala Seksi Status Keimigrasian (STATUSKIM), yang membawahi:

- Kepala Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian;
- Kepala Sub Seksi Penelaahan Statu Keimigrasian.

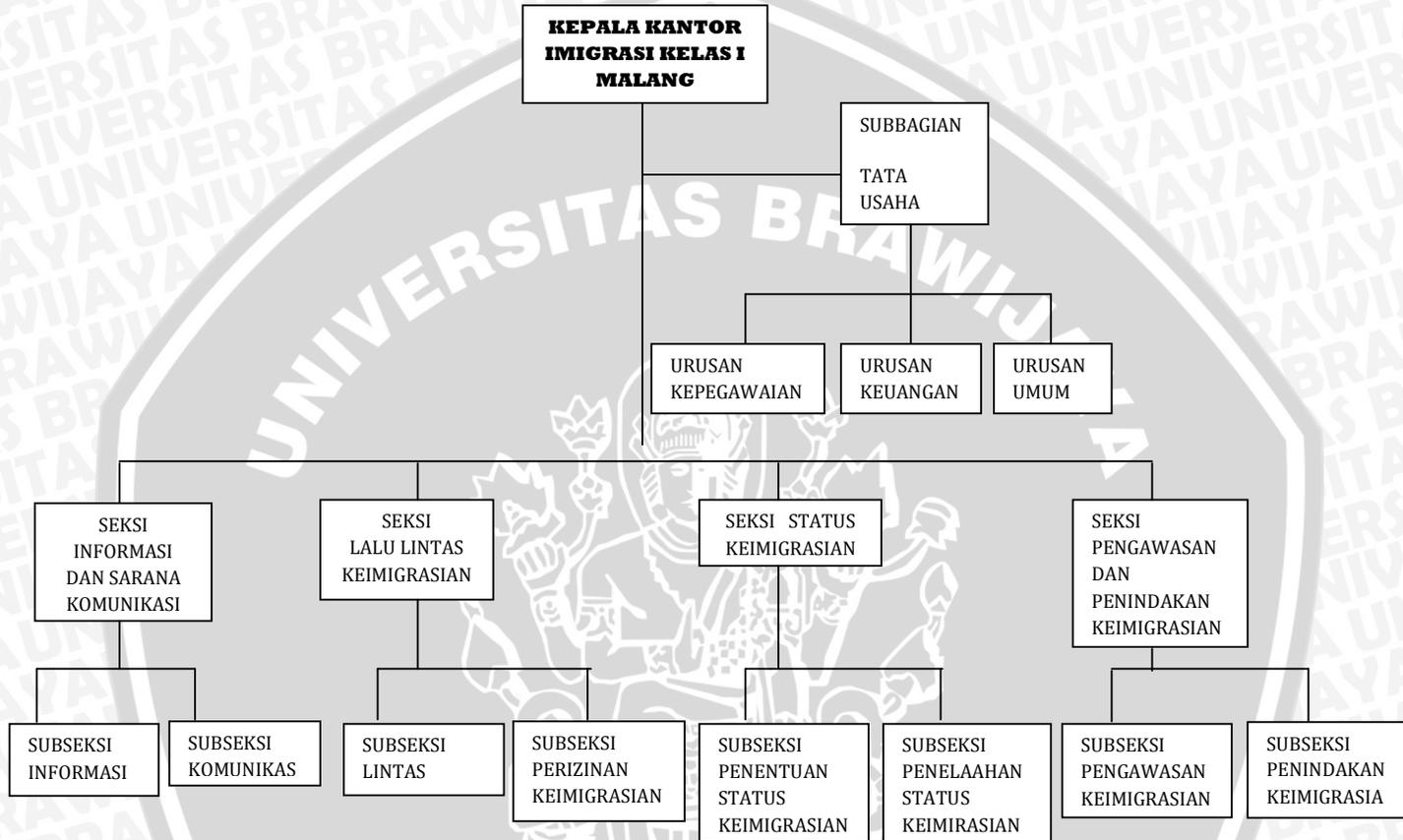
5). Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (WASDAKIM), yang membawahi:

- Kepala Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian;
- Kepala Sub Seksi Penindakan Keimigrasian.

## BAGAN I

### STRUKTUR ORGANISASI

#### KANTOR IMIGRASI KELAS I MALANG



**Sumber:**

**Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia**

**Republik Indonesia Nomor: M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal 30 Juli 2007.**

### 3 Tugas dan Fungsi Pejabat di Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Berdasarkan struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, maka dapat diketahui tugas dan fungsi masing – masing seksi dan sub seksi yang ada di Kantor Imigrasi. Tugas dan fungsi tersebut ialah:

#### 1) Kepala Kantor Imigrasi

Tugas : a) Melaksanakan sebagian tugas pokok Departemen Hukum dan Ham di bidang keimigrasian di wilayah yang bersangkutan.

Fungsi : a) Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian;

b) Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian;

c) Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian;

d) Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian.

## 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas : a) Mengkoordinasikan penyelenggaraan tata usaha dan rumah tangga Kantor Imigrasi, antara lain meliputi urusan surat – menyurat, kepegawaian keuangan, perlengkapan dan rumah tangga serta memberikan pelayanan administratif di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Sub Bagian Tata Usaha terdiri dari :

### a) Kepala Urusan Kepegawaian;

Mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian yang meliputi penyusunan formasi pegawai, mutasi pemberhentian dan pension di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

### b) Kepala Urusan Keuangan;

Mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan yang meliputi anggaran belanja rutin dan pembagunan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

### c) Kepala Urusan Umum;

Mempunyai tugas melaksanakan urusan umum meliputi surat – menyurat, perlengkapan dan rumah tangga di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

### 3) Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi

Tugas : a) Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pengolahan serta penyajian data informasi dan penyebarannya untuk dilakukan penyidikan keimigrasian serta melakukan pemeliharaan dokumentasi keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna kelancaran pelaksanaan tugas.

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian terdiri dari:

#### a) Sub Seksi Informasi;

Mempunyai tugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi mengenai Warga Negara Indonesia yang berangkat ke luar negeri dan orang asing yang masuk ke Indonesia dalam rangka pengamanan teknis operasional keimigrasian.

#### b) Sub Seksi Komunikasi;

Mempunyai tugas melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta menggunakan sarana komunikasi keimigrasian dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

### 4) Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Tugas : a) Mempunyai tugas melakukan kegiatan keimigrasian meliputi pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia, Lintas Batas, Izin Masuk Kembali (*Re Entry Permit*) dan

penyelesaian pendaratan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan keimigrasian.

Seksi Lalu Lintas Keimigrasian terdiri dari:

a) Sub Seksi Lintas Batas;

Mempunyai tugas memberikan perizinan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang hendak masuk atau keluar wilayah Republik Indonesia dan peizinan lintas batas sesuai dengan perjanjian lintas batas yang telah ditetapkan dalam rangka tertib keluar masuknya orang melalui pos perbatasan.

b) Sub Seksi Perizinan Keimigrasian;

Mempunyai tugas melakukan pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia, Izin Masuk Kembali (*Re Entry Permit*) sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku guna tertibnya kegiatan keluar maupun masuknya Warga Negara Asing (WNA) dari dan atau ke wilayah Republik Indonesia.

5) Kepala Seksi Status Keimigrasian

Tugas : a) Mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pemberian status keimigrasian, pendayagunaan Warga Negara Asing (WNA) pendatang maupun pemikiran dan alih status izin tinggal serta melaksanakan penelaahan dan penelitian tentang status kewarganegaraan dan status

keimigrasian orang asing berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas.

Seksi Status Keimigrasian terdiri dari:

a) Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian;

Mempunyai tugas melakukan penyaringan, penelitian, penyelesaian, permohonan alih status dan izin tinggal keimigrasian sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

b) Sub Seksi Penelaahan Status Keimigrasian;

Mempunyai tugas melakukan penelaahan status keimigrasian dan penelitian terhadap kebenaran bukti kewarganegaraan seseorang serta memberikan Surat Keterangan Keimigrasian untuk kelengkapan permohonan pewarganegaraan Republik Indonesia.

6). Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Tugas : a) Mempunyai tugas melakukan pengawasan dan penindakan terhadap Warga Negara Asing (WNA) yang melanggar ketentuan keimigrasian di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Malang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku dalam rangka menertibkan Warga Negara Asing (WNA) yang masuk dan berada di wilayah Republik Indonesia.

Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian terdiri dari:

a) Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian;

Mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap Warga Negara Asing (WNA) maupun Warga Negara Indonesia (WNI) yang masuk atau keluar wilayah Republik Indonesia serta mengadakan kerja sama antar instansi yang ada kaitannya dalam bidang pengawasan orang asing berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

b) Sub Seksi Penindakan Keimigrasian;

Mempunyai tugas melakukan penyidikan, penindakan, pencegahan, penangkalan dan penampungan sementara terhadap orang asing yang melakukan pelanggaran keimigrasian berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### 4. Visi dan Misi Kantor Imigrasi

a. Visi Imigrasi adalah :

Menjadikan insane yang professional, berwibawa, dan berwawasan global.

b. Misi Imigrasi adalah :

- 1) Melaksanakan pelayanan dengan cepat
- 2) Memberikan kemudahan yang berkualitas dalam pelayanan terhadap masyarakat
- 3) Melaksanakan pengawasan dan pemantauan orang asing dalam kerangka mengamankan serta menunjang pembangunan nasional.

#### 5. Prosedur Pelayanan Paspor

Prosedur pelayanan di Kantor Imigrasi kelas 1 Malang, berupa persyaratan permohonan dan alur proses pelayanan dokumen dan izin keimigrasian. Masing-masing jenis pelayanan mempunyai persyaratan dan proses yang hampir sama sesuai dengan jenis permohonan dan ketentuan yang berlaku. Apabila semua persyaratan sudah dipenuhi maka selanjutnya akan diproses.

#### B. Pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan paspor di kantor Imigrasi kelas 1 Malang

Pelayanan adalah bagaimana organisasi memberikan kepuasan secara berkesinambungan kepada pengguna jasa atau untuk memenuhi harapan stakeholders sesuai dengan standarisasi pelayanan yang baik. Pelaksanaan

pelayanan dalam pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas 1 Malang, sampai saat ini belum sesuai dengan pedoman penyelenggaraan publik atau standarisasi pelayanan, yaitu kepastian waktu, kemudahan akses, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, produk layanan cepat dan tepat masih sulit diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.<sup>21</sup> Akan tetapi hal ini terjadi bukan karena semata-mata kelemahan dari kantor Imigrasi Kelas 1 Malang, terlaksananya pelayanan yang baik tentu saja didukung dengan mengakomodasi seluruh kepentingan pihak pemberi pelayanan dan si pemohon serta wajib diikuti dengan sarana teknologi yang memadai. Artinya untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan standarisasi pelayanan publik yang baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang, dibutuhkan kerja sama antara seluruh pihak yang bersangkutan, contoh, pihak yang bersangkutan dalam pengurusan paspor adalah seluruh perangkat yang berwenang mengeluarkan data, disini dari ketua RT/RW, kelurahan,serta si pemohon. Karena dalam hal ini pihak-pihak tersebut saling berkesinambungan, misalnya terjadi ketidak cocokan data antara akta lahir dan KTP, maka secara otomatis proses pembuatan paspor akan terbengkalai,hal ini bukan kesalahan dari Kantor Imigrasi, karena yang mengeluarkan KTP bukan merupakan wewenang kantor Imigrasi, contoh kecil ini sering terjadi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang dan peristiwa seperti tersebut diatas sering dianggap oleh masyarakat bahwa prosedur didalam kantor imigari berbelit-belit. Padahal hal ini dilakukan demi terlaksananya keamanan negara serta tata tertib warga negara,karena keimigrasian adalah Hal ihwal Lalu – lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia. Yang

---

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi lintas keimigrasian pada tanggal 4 April 2011.

mana keamanan negara juga menjadi tanggung jawab dari keimigrasian sehubungan dengan kewenangan kantor imigrasi untuk mengeluarkan paspor.

**C. Kendala dari pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik oleh kantor imigrasi kelas 1 Malang dan solusi mengatasi kendala oleh kantor imigrasi kelas 1 Malang.**

**1. Kendala – kendala yang Dihadapi Kantor Imigrasi kelas 1 Malang**

Dari pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Malang terdapat faktor – faktor penghambat terwujudnya pelayanan publik yang baik atau kendala. Kendala – kendala tersebut dapat dibagi menjadi 2 jenis kendala, antara lain:<sup>22</sup>

- a. Kendala internal ( Kendala yang berasal dari dalam instansi ).
  - b. Kendala eksternal (kendala yang timbul dari luar instansi).
- a. Kendala Internal

**1. Sumber Daya Manusi (SDM )**

Sumber Daya yang kurang memadai (kuantitas dan kualitas). Kuantitas pegawai yang terlalu banyak yang tidak sesuai dengan kuantitas pekerjaan. Serta Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini kemampuan pegawai masih kurang seperti dalam hal pengoperasian sistem informasi keimigrasian, serta kedisiplinan

---

<sup>22</sup> ibid

pegawai dalam hal ini masih perlu adanya peningkatan baik dari segi teknis maupun non teknis.

## 2.. Software ( Peralatan )

Peralatan yang tersedia di kantor Imigrasi Kelas 1 Malang jumlahnya masih terbatas yang tidak sesuai dengan pekerjaan, yang mana Keimigrasian dituntut untuk tepat waktu dalam pengurusan paspor, serta peralatan yang tersedia sudah tidak mengikuti perkembangan teknologi, selain kurangnya peralatan yang mendukung pengoperasian, peralatan yang digunakan sering mengalami trouble atau permasalahan seperti kerusakan sehingga hal ini menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan.

## 3. Adanya Ketidak Teraturan Pada Loker Pelayanan

Dimana tidak jarang pelayanan diloker-loker yang sudah ditentukan sering berpindah-pindah ke loket yang lain. Akan tetapi kenyataannya hal ini seolah – olah sudah menjadi hal yang biasa, padahal loket – loket pelayanan itu ditujukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan teratur, namun hal ini dari pihak petugas pelayanan sendiri justru tidak dilaksanakan dengan baik, sehingga disini ada kecenderungan bahwa petugas itu membiarkan ketidak teraturan itu berlangsung tanpa adanya keinginan untuk memperbaikinya.

#### 4. Masalah Kelembagaan (tidak ada monitoring dan evaluasi )

Masalah kelembagaan pada Keimigrasian khususnya Kantor Imigrasi kelas 1 Malang, yaitu tidak ada monitoring dan evaluasi dari departemen Hukum dan Ham, sehingga kurang menanam motivasi kepada para pegawai kantor Imigrasi kelas 1 Malang untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik .

#### b. Kendala Eksternal

##### 1. Pemenuhan Persyaratan.

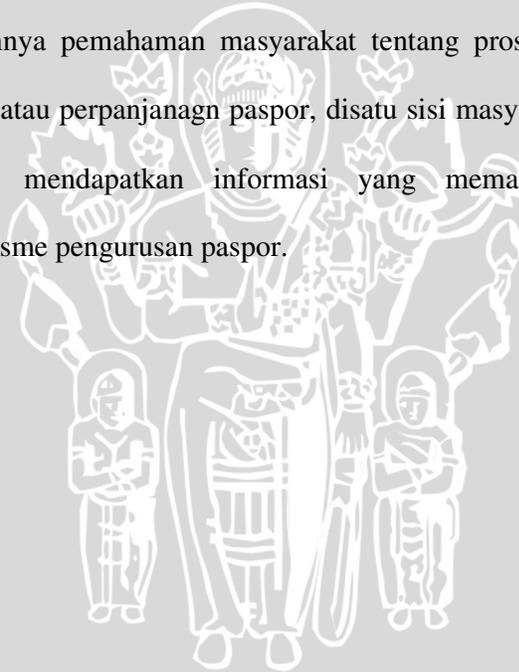
Tidak lengkapnya persyaratan yang diberikan oleh pemohon sehingga pada saat pemrosesan menjadi terhambat selain itu adanya ketidakcocokan identitas si pemohon dengan data yang ada seperti halnya tempat dan tanggal lahir. Misalnya dalam KTP si pemohon tertulis, tempat lahir Surabaya akan tetapi didalam akta tertulis tempat lahir Mojokerto, sehingga pegawai keimigrasian tidak dapat melanjutkan proses pengurusan paspor, hal ini dilaksanakan berdasarkan Prinsip Selektif ( Selectif Policy), bahwa ketentuan yang mengatur mengenai keimigrasian adalah digunakan sebagai petunjuk untuk mengatur tata tertib orang – orang baik warga Negara Indonesia ( WNI ) maupun warga Negara Asing (

WNA ), barang, modal, serta informasi yang berlalu lintas didalam wilayah hukum Negara Indonesia.

2. Kurangnya fungsi pengawasan dan kontrol masyarakat terhadap kinerja kantor imigrasi khususnya dalam proses pembuatan paspor.

Hal ini menjadi kendala mengingat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan kritik dan masukan bagi pelaksanaan kinerja kantor imigrasi ke depan sekaligus evaluasi terhadap penyimpangan-penyimpangan yang ada.

3. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pembuatan paspor atau perpanjangan paspor, disatu sisi masyarakat selama ini kurang mendapatkan informasi yang memadai dalam hal mekanisme pengurusan paspor.



#### **D. Upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang untuk mengatasi kendala – kendala dalam mewujudkan pelayanan yang baik.**

Dalam mengatasi permasalahan atau kendala yang terjadi berkaitan dengan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi khususnya yang berkaitan dengan permohonan Paspor, melakukan upaya baik dari segi Internal maupun Eksternal, antara lain :<sup>23</sup>

##### 1. Internal

- a. Peningkatan dan perbaikan kemampuan Sumber Daya Manusianya (SDM), Sumber Daya Manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam instansi ini, karena dengan SDM yang berkualitas maka akan mampu menjalankan tugas keimigrasian dengan sebaik mungkin. Peningkatan SDM tersebut dengan cara mengikut sertakan petugas kantor Imigrasi kelas 1 Malang dalam pelatihan – pelatihan yang diadakan oleh Menteri Kehakiman dan Hak asasi Manusia. Serta untuk penerimaan pegawai baru Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia lebih selektif dan teliti dalam menyaring pegawai yang masuk kedalam instansi keimigrasian.
- b. Peningkatan sarana kerja/fasilitas seperti perbaikan peralatan (software) dan dengan cara menambah peralatan yang baru dan lebih canggih. Semakin canggih peralatan yang digunakan maka semakin

---

<sup>23</sup> op.cit

baik pula pelayanan yang diberikan, karena semua proses akan lebih mudah dan cepat dengan teknologi yang memadai. Fasilitas kerja atau software merupakan pusat berjalannya kegiatan pelayanan di kantor Imigrasi, tanpa adanya software yang memadai maka sulit untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan.

c. Mengoptimalkan keberadaan Sistem Informasi Keimigrasian khususnya untuk menunjang kelancaran proses pelayanan di Kantor Imigrasi kelas 1 Malang. (optimalisasi pengajuan permohonan melalui internet )

d. Menyediakan loket lansia dan orang cacat.

Penyediaan loket ini dilakukan untuk memperbaiki pelayanan khususnya mempermudah proses pembuatan ataupun perpanjangan paspor bagi orang cacat dan lansia, hal ini dilakukan bukan karena untuk membedakan antara pemohon akan tetapi merupakan penerapan salah satu prinsip dari pelayanan yang baik, yaitu keadilan, karena yang dimaksud dengan adil disini bukan mendapatkan porsi pelayanan yang sama antar pemohon akan tetapi porsi pelayanan yang sesuai.

e. Meneyediakan papan informasi yang jelas

Papan informasi itu meliputi tentang persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian permohonan. Sehingga selain mendapat informasi dari petugas kantor Imigrasi Kelas 1 Malang ketika proses atau prosedur pemberian paspor berlangsung, pemohon sudah mengetahui terlebih dahulu tentang persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan.

f. Memberlakukan nomor antrian untuk setiap layanan

Memberikan nomor antrian dengan memperhatikan sistem *first in first out* (siapa yang masuk lebih awal akan dilayani lebih awal), tentunya akan menunjang sistem pelayanan yang baik karena menerapkan salah satu pedoman penyelenggaraan pelayanan berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/kep/m.pan/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu keadilan.

g. Membatasi kontak langsung antara petugas dengan pemohon.

Membatasi kontak langsung antara petugas dan pemohon bertujuan untuk mengurangi penilaian yang tidak objektif, karena apabila antara petugas dan pemohon memiliki hubungan yang cukup akrab maka dapat mempengaruhi penilaian dari petugas yang bersangkutan terhadap pemohon.

h. Menghapus praktek Percaloan dan penertiban Biro Jasa.

Dengan penghapusan praktek percaloan dan penertiban biro jasa akan menguntungkan masyarakat sebagai pemohon, karena jika masyarakat mengurus sendiri khususnya hal yang berhubungan dengan paspor, maka tarif harga lebih murah dibandingkan pengurusan diserahkan kepada calo. Dan penertiban biro jasa yaitu dengan cara menggunakan identitas yang di berikan oleh kantor Imigrasi, sehingga tidak ditemukan lagi biro jasa yang sifatnya penipuan.

i. Mengupayakan sarana pengecekan satatus permohonan melalui website. Pengecekan status permohonan melalui website dirasa lebih efisien, karena menghemat waktu.

j. Penataan Kelembagaan,  
yaitu dengan melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan, oleh pejabat yang bersangkutan serta mengontrol seluruh kegiatan pelayanan dan pengawasan keimigrasian. Sehingga akan meminimalisir penyelewengan dalam pekerjaan.

k. Budaya organisasi dapat berubah seiring dengan perubahan paradigma semula ingin “dilayani” dirubah menjadi “melayani”<sup>24</sup>. dengan menerapkan prinsip seperti ini maka seluruh petugas kantor Imigrasi kelas 1 Malang akan mengupayakan pemberian pelayanan sebaik mungkin. Petugas akan bersikap lebih ramah, sopan, dan cekatan dalam melaksanakan wewenangnya.

l. Peningkatan motivasi kerja dengan memberikan kompensasi insentif, Pemberian kompensasi dalam bentuk insentif merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan motivasi petugas. Kompensasi ini diberikan dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas pekerjaan dalam lingkup tanggungjawabnya dengan tetap memperhatikan besaran perhitungan pemenuhan kebutuhan dasar untuk hidup dengan layak.<sup>25</sup>

## 2. Eksternal

a. Melakukan sosialisai terhadap instansi lain yang terkait, yaitu kelurahan, untuk lebih teliti dan selektif dalam mengeluarkan KTP

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan pak rusman?pada tanggal 7 juni 2011

<sup>25</sup> ibid

maupun Kartu Keluarga, sehingga tidak terjadi penghambatan dalam proses pelayanan khususnya yang berkaitan dengan paspor apabila terjadi ketidakcocokan data. Karena banyak kasus yang terjadi pemohon memiliki Kartu Tanda Penduduk lebih dari 1, atau nama dan jenis kelamin antara Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk tidak sama. Sehingga untuk persyaratan yang tidak dipenuhi oleh pemohon atau ketidakcocokan data maka diselesaikan kepada instansi atau kepada yang bersangkutan. Misal data pada KTP dan Akta Lahir tidak sama, maka diselesaikan di kelurahan tempat si pemohon tinggal, karena hal tersebut bukan kewenangan dari Petugas Kantor Imigrasi.

- b. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan keimigrasian khususnya prosedur pembuatan paspor melalui media massa, dan radio.
- c. Untuk pengurusan paspor, bagi persyaratan yang tidak dapat dipenuhi maka akan dicarikan alternative lainya tanpa meninggalkan fungsi keamanan. Misalkan : si pemohon masih dibawah umur dan tidak mempunyai kartu identitas diri ( KTP ), maka dapat menggunakan surat keterangan dari RT/RW sebagai penanggung jawab dan diketahui oleh kelurahan.
- d. Faktor Keamanan dan Penegakan Hukum, melakukan koordinasi terus-menerus dengan pihak –pihak yang terkait lainya yaitu kepolisian dengan ketentuan adanya cegah-tangkal.

## BAB V

## PENUTUP

## A. Kesimpulan

1. Dalam pelaksanaan kantor Imigrasi klas 1 Malang khususnya pelayanan publik dalam pemberian paspor pada masyarakat belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, karena beberapa faktor yang belum dapat dipenuhi seperti masalah peralatan dan personil.
2. Kendala-kendala yang ditemui oleh Kantor Imigrasi Klas 1 Malang dalam menjalankan fungsinya sebagai salah satu instansi yang berwenang dalam memberikan pelayanan publik antara lain:
  - a. Kendala internal yaitu.
    - 1) Sumber Daya Manusia (SDM),
    - 2) Software (peralatan),
    - 3) Adanya Ketidak Teraturan Pada Locket Pelayanan
    - 4) Masalah Kelembagaan (tidak ada monitoring dan evaluasi)
  - b. Kendala eksternal
    - 1) yaitu terletak pada pemenuhan persyaratan,
    - 2) kurangnya fungsi pengawasan dan
    - 3) kurangnya pemahaman tentang pembuatan paspor oleh masyarakat.

3. Upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang untuk mengatasi kendala – kendala dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

Dalam mengatasi permasalahan atau kendala yang terjadi berkaitan dengan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi khususnya yang berkaitan dengan permohonan Paspor, melakukan upaya baik dari segi Internal maupun Eksternal, antara lain:

- a. Internal

- 1) Peningkatan dan perbaikan kemampuan Sumber Daya Manusianya (SDM);
- 2) Peningkatan dan penambahan sarana kerja (software)
- 3) Optimalisasi pengajuan permohonan melalui internet
- 4) Menyediakan loket lansia dan orang cacat  
Menyediakan papan informasi yang jelas (tentang persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan).
- 5) Memberlakukan nomor antrian untuk setiap layanan (sistem *first in first out*)
- 6) Membatasi kontak langsung antara petugas dengan pemohon.
- 7) Menghapus praktek Percaloan dan penertiban Biro Jasa.
- 8) Mengupayakan sarana pengecekan status permohonan melalui website.
- 9) Penataan Kelembagaan (melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan)

- 10) Memerapkan prinsip “Melayani” bukan ”dilayani”
- 11) Peningkatan motivasi kerja dengan memberikan kompensasi insentiv.

b. Eksternal

- 1) Melakukan sosialisai terhadap instansi lain yang terkait, yaitu kelurahan untuk lebih teliti dan selektif dalam mengeluarkan KTP maupun Kartu Keluarga, sehingga tidak terjadi penghambatan dalam proses pelayanan khususnya yang berkaitan dengan paspor apabila terjadi ketidakcocokan data.
- 2) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan keimigrasian khususnya prosedur pembuatan paspor melalui media massa, dan radio.
- 3) Untuk pengurusan paspor, bagi persyaratan yang tidak dapat dipenuhi maka akan dicarikan alternative lainya tanpa meninggalkan fungsi keamanan.
- 4) Faktor Keamanan dan Penegakan Hukum, melakukan koordinasi terus-menerus dengan pihak –pihak yang terkait lainya yaitu kepolisian dengan ketentuan adanya cegah-tangkal.



## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan paspor oleh kantor imigrasi klas 1 malang berdasarakan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik

adalah :

1. Suatu kegiatan yang dilakukan instansi itu merupakan tanggung jawab instansi tersebut. Maka dalam hal ini system yang ada haruslah dievaluasi. Dan memperbaiki serta meningkatkan pelayanan kepada publik, dalam hal ini yang mengevaluasi adalah presiden, pemerintah dan instansi –instansi Pemerintah yang terkait dengan hal tersebut. Serta harus ada pengawasan yang maksimal dan menerima keluhan-keluhan dari masyarakat.
2. Melakukan peningkatan mutu dari SDM agar lebih berprestasi serta cepat tanggap dalam mengetahui permasalahan yang ada. Serta perlu adanya sanksi yang tegas bagi pelanggar.
3. Melakukan perbaikan sarana infrastruktur dan peralatan yang memadai dan modern.
4. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengurusan di Kantor Imigrasi klas 1 Malang khususnya yang berkaitan dengan paspor, karena cara ini dianggap sangat maksimal.

5. Menyediakan kotak saran serta untuk menyampaikan keluhan-keluhan, kritik dan saran dari pemohon yang mana hal ini dapat dijadikan dasar bagi perbaikan mutu pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi kelas 1Malang.



## DAFTAR PUSTAKA

**Literatur :**

Hilmi Nafiri, *Peran Kantor Imigrasi dalam Pelayanan Publik*, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2005, hlm. 5

Joko Widodo, 2001, *good Governance telaah dari dimensi: akuntabilitas dan control Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendikia

Komarudin, *Ensiklopedi Management*, Alumni Bandung 1983

Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta 1992.

Poerwadarminto, *kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 1983.

Soedarmayanti. *Good Government (kepemrintahan Yang Baik ) Bagian Ke Dua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance (Kepemrintahan Yang Baik)* cv Mandar Maju, Bandung

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1982

Sondang P.Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 1992

The Liang Gie, *Ensiklopedi Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta 1982

Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengempangan Bahas Departemen Pendidikan dan kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1997

Perundang-undangan

Undang-undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2011,tentang **Keimigrasian**

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang **perbaikan mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan public**

Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 Tentana **Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah untuk menyampaikan laporan akuntabilitas kinerja instansi kepada Presiden**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.03-PR.07.04 tahun 1991 tentang organisasi dan **tata Kantor Imigrasi**

Undang – undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang **penyelenggaraan Negara yang bersih dari korupsi,kolusi,dan nepotisme**

#### **Lain-lain**

Internet:

Agus sudrajat, membangun model pelayanan publik yang dapat memenuhi keinginan masyarakat [http://www.bashori.net\(online\),2009](http://www.bashori.net(online),2009) diakses pada tanggal 01 Mei 2011

I Wayan Soemantri, *Prosedur Pelayanan Publik*, [www. balipost.com/pelayanan\\_public.php](http://www.balipost.com/pelayanan_public.php) (Online), diakses pada tanggal 11 Februari 2011.