

BAB II

DESKRIPSI LOKASI

2.1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta diresmikan pada tanggal 8 Agustus 1984 dengan wilayah kerja mencakup 7 (tujuh) kabupaten meliputi kota Surakarta, kabupaten Wonogiri, kabupaten Sukoharjo, kabupaten Karanganyar, kabupaten Boyolali, kabupaten Klaten, dan kabupaten Sragen. Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta memiliki 1 (satu) TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) yaitu TPI udara Adi Sumarmo.

Kegiatan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta lebih terfokus kepada pelayanan keimigrasian seperti dalam hal pemberian SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia), pemberian izin tinggal dan perpanjangan izin tinggal. Disamping itu kegiatan keimigrasian volume kegiatan lalu lintas orang keluar masuk melalui bandara Adi Sumarmo dari tahun ke tahun relatif cukup padat. Mengingat bandara ini merupakan akses langsung untuk mencapai kota Surakarta disamping menggunakan jalur darat. Sebagian besar yang melakukan aktivitas perjalanan melalui bandara Adi Sumarmo adalah WNI (Warga Negara Indonesia), tetapi tidak sedikit juga orang asing yang datang untuk sekedar berwisata.

Meningkatnya aktivitas di bandara Adi Sumarmo diharapkan berdampak positif bagi kemajuan dan perkembangan Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta di masa-masa mendatang. Kesiapan dan kesigapan dari personil Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta sangat dibutuhkan dalam melaksanakan tugas. Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta juga melakukan pendekatan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Penerapan *Good Governance* dalam pemerintahan menjadi tuntutan yang mendesak dan harus direalisasikan. Apalagi masyarakat saat ini semakin cerdas, berani, dan kritis dalam berfikir, sehingga kinerja birokrat tidak boleh lagi identik sebagai sosok yang kaku, lamban, otoriter, dan berorientasi pada kepentingan pribadi, melainkan ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap birokrasi menjadi lembaga yang dinamis, kreatif, inovatif, progresif dan selalu berorientasi ke depan serta komitmen pada tanggung jawab.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintah atau perijinan sekali lagi dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat, misalnya upaya Kantor Imigrasi untuk memberikan perijinan perjalanan ke luar negeri, memantau imigran yang datang, pemberian visa dan lain-lain. Dalam upayanya mewujudkan *good governance*, kantor Imigrasi Surakarta membuat website dengan nama <http://surakarta.imigrasi.go.id> sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi pelayanan imigrasi pada situs internet tersebut.

Optimalisasi pelayanan juga dilakukan dengan membuat sistem pelayanan yang terkomputerisasi sehingga pelayanan dan pengawasan orang asing dapat dilakukan dengan baik.

Organisasi dan tata kerja kantor Imigrasi diatur dalam Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.03.PR.07.04 tahun 1991, sedangkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian merupakan unifikasi beberapa ketentuan yang berkaitan dengan keimigrasian.

2.2. Lokasi Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta adalah sebuah instansi pemerintah yang melayani di bidang keimigrasian dan beralamatkan di:

Jl. Adi Sucipto No. 8 Colomadu, Surakarta, 57174

Telp : 0271-718479 / Fax : 0271-719887

Email : kanim_surakarta@imigrasi.go.id

Gambar 2.1

Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta



Sumber : Dokumen Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

2.3. Tugas dan Fungsi Imigrasi

Tugas Imigrasi adalah melaksanakan tugas pokok Departemen Kehakiman dan HAM RI di bidang keimigrasian sesuai ketentuan yang berlaku, yang dimaksud keimigrasian adalah segala hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah RI dan pengawasan orang asing di wilayah RI. Tugas keimigrasian mencakup :

1. Pemeriksaan lalu lintas orang (WNI dan WNA) di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI)
2. Pemberian Surat Perjalanan RI (paspor)
3. Pemberian/perpanjangan izin tinggal dan mutasi WNA
4. Pengawasan orang asing

Dalam pelaksanaan tugasnya, Imigrasi mempunyai fungsi :

1. Pelayanan masyarakat
2. Penegakan hukum
3. Sekuriti Negara

2.4. Visi, Misi dan Motto Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berkaitan dengan hal ihwal masuk dan keluar wilayah Indonesia dari orang-orang baik WNI maupun orang asing serta pengawasan terhadap orang asing di wilayah Indonesia, maka Keimigrasian mempunyai visi dan misi khusus yang

merupakan implementasi dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian. Adapun visi dan misi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Visi : Mewujudkan pelayanan prima, penegakan hukum keimigrasian serta pengamanan Negara oleh aparat Imigrasi yang profesional, berwibawa dan berwawasan global dalam rangka menunjang pembangunan daerah Eks Karesidenan Surakarta yang bertumpu pada potensi pariwisata, budaya, pendidikan, industri, dan perdagangan.

Misi :

- a. Melaksanakan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah kepada masyarakat
- b. Menegakkan Hukum Keimigrasian dengan memperhatikan Hak Asasi Manusia
- c. Meningkatkan koordinasi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi Imigrasi.
- d. Meningkatkan profesionalisme dan kualitas SDM
- e. Mengoptimalkan penerapan pendayagunaan Peraturan Perundangan, organisasi dan tata kerja, sarana dan prasarana serta SDM yang ada dalam penyelenggaraan tugas Keimigrasian
- f. Memanfaatkan teknologi informasi mutakhir dalam penyelenggaraan tugas Keimigrasian.

Motto : MELAYANI DENGAN TULUS

2.5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi diperlukan dalam memberikan kemudahan dan memberikan kejelasan dalam bentuk kerangka mengenai gambaran berbagai hubungan kerja antara aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta serta menentukan tugas dan tanggungjawab berdasarkan jabatan masing-masing anggota. Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta memiliki 5 bagian yaitu:

1. Sub Bagian Tata Usaha
2. Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
3. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
4. Seksi Status Keimigrasian
5. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Bagan 2.1.
Struktur Organisasi
Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta



Sumber : www.surakarta.imigrasi.go.id

1. Sub Bagian Tata usaha

Sub bagian tata usaha terdiri dari urusan kepegawaian, urusan keuangan dan urusan umum. Urusan kepegawaian mencatat mengenai kenaikan pangkat dan pencatatan daftar presensi hadir. Urusan keuangan mengurus masalah gaji pegawai dan pajak pegawai ke KPN. Sedangkan bidang umum mengurus inventarisasi barang, peralatan dan perlengkapan di Kantor Imigrasi. Bagian TU juga berhubungan dengan pendistribusian surat (sistem administrasi) seperti surat perintah, surat edaran, penomoran surat, surat pengantar mengenai permohonan KITAS (Kartu Izin Tinggal Sementara) atau KITAP (Kartu Izin Tinggal Tetap), menyimpan surat-surat dan dokumen penting serta membuat laporan bulanan.

2. Seksi INFOKIM (Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian)

Seksi INFOKIM menerima berkas permohonan paspor yang telah diteliti dan diperiksa kelengkapannya dari seksi LANTASKIM. Seksi infokim kemudian memberikan nomor file bagi berkas tersebut dan dicatat pada buku ekspedisi yang selanjutnya diserahkan kepada seksi WASDAKIM. Seksi ini juga sebagai tempat penyusunan arsip dalam dokumen yang tersusun secara sistematis, serta tempat penyimpanan file-file dan data-data dari orang-orang yang pernah membuat paspor.

3. Seksi LANTASKIM (Lalu Lintas Keimigrasian)

Lalu lintas keimigrasian adalah suatu kegiatan yang meliputi pemeriksaan keimigrasian dan berfungsi untuk mengatur arus lalu lintas WNI yang akan keluar dan masuk dari wilayah Indonesia. Secara umum tugas LANTASKIM adalah pendistribusian dan penulisan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), membuat laporan harian atau bulanan penggunaan distribusi blanko SPRI dan memberikan pelayanan kepada pemohon paspor dan dokumen Imigrasi.

4. Seksi STATUSKIM (Status Keimigrasian)

Seksi STATUSKIM bertugas untuk mendata, mengawasi dan memberikan Ijin Tinggal bagi warga negara asing yang berada di wilayah Republik Indonesia dan memberikan Status Kewarganegaraan bagi warga negara asing yang mengajukan diri untuk menjadi WNI, registrasi serta perpanjangan KITAS dan KITAP, registrasi alih status, pengarsipan surat masuk dan keluar, pengetikan Surat Permohonan ke Kanwil Departemen Hukum dan HAM Jawa tengah serta Direktorat Jenderal Imigrasi dan pembuatan laporan bulanan.

5. Seksi WASDAKIM (Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian)

Seksi WASDAKIM melakukan pengawasan ketat bagi WNA yang dinilai rawan pelanggaran undang-undang keimigrasian dan memegang daftar Cekal (cegah-tangkal). Seksi WASDAKIM juga melakukan penjagaan tempat

detensi, membuat laporan pengawasan lapangan dan memberikan kartu pengawasan orang asing.

2.6. Pegawai Negeri Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

Seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta berjumlah 63 orang. Perincian jumlah pegawai berdasarkan pangkat/golongan dapat dilihat pada tabel 2.1. di bawah ini :

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta
Menurut Golongan Pendidikan Dan Jenis Kelamin

NO	NAMA KANTOR	PEGAWAI MENURUT GOLONGAN				PEGAWAI MENURUT PENDIDIKAN												PEGAWAI MENURUT JENIS KELAMIN	
						S2		S1		D3		SLTA		SLTP		SD			
		IV	III	II	I	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	KANTOR IMIGRAS I KELAS I SURAKA RTA	2				1	1											1	1
			41			0		17	4	2	1	9	8					28	13
				20						0	3	14	1					14	4
JUMLAH						1	1	17	4	2	4	23	9	0	0	0	0	43	18
JUMLAH						2		21		6		32		0		0		63	

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta Subbagian Kepegawaian dan Umum Tahun 2013

2.7. Pelayanan Keimigrasian

2.7.1. Layanan untuk Warga Negara Indonesia

a. Paspor Biasa

Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada WNI untuk melakukan perjalanan antarnegara. Masa berlaku paspor adalah 5 (lima) tahun. Paspor biasa terdiri dari dua jenis, yaitu Paspor 48 halaman dan 24 halaman.

Syarat pembuatan paspor biasa:

a) Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di Wilayah Indonesia, mengisi formulir dan melampirkan persyaratan:

- KTP yang sah dan masih berlaku atau resi permohonan KTP
- Kartu keluarga
- Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis
- Surat izin dari instansi yang berwenang bagi yang akan bekerja di luar negeri
- Surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama.
- b) Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili di luar Wilayah Indonesia, mengisi formulir dan melampirkan persyaratan:
- Kartu penduduk Negara setempat, bukti, petunjuk atau keterangan yang menunjukkan bahwa pemohon bertempat tinggal di negara tersebut
 - Paspor lama.
- c) Persyaratan Penggantian Paspor Biasa Karena Hilang atau Rusak
- Melampirkan surat keterangan kehilangan paspor dari Kepolisian setempat bagi yang paspornya hilang
 - Melapor ke Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian untuk memberikan keterangan tentang kerusakan atau kehilangan paspor yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP)
 - Berkas yang bersangkutan diteruskan ke Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM untuk mendapatkan keputusan
 - Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM dapat berupa persetujuan atau penolakan atau penundaan
 - Apabila permohonan penggantian disetujui, persyaratan dan proses penyelesaian dapat dilaksanakan seperti permohonan paspor baru.

d) Persyaratan Penggantian Paspor Biasa Karena Habis Masa Berlaku atau Karena Halaman Paspor Penuh, bagi Paspor Biasa yang diterbitkan sejak bulan September 2008, melampirkan:

- Paspor Biasa
- KTP yang sah dan masih berlaku atau resi permohonan kartu tanda penduduk
- Kartu Keluarga.

b. Paspor Biasa untuk Calon Tenaga Kerja Indonesia

Paspor yang diterbitkan bagi calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI) sebenarnya sama dengan paspor biasa, yang membedakannya hanya tujuan dikeluarkannya paspor ini adalah untuk TKI yang akan bekerja di luar negeri. Permohonan dapat diajukan secara elektronik atau nonelektronik kepada Kepala Kantor Imigrasi yang masih berada dalam provinsi yang sama dengan domisili yang bersangkutan. Berbeda dengan paspor biasa, permohonan paspor bagi calon TKI dapat dilakukan secara perorangan atau kolektif melalui perusahaan pengarah tenaga kerja Indonesia (biro/agen) resmi. Pengajuan permohonan paspor biasa bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia dilampiri dengan :

- Kartu tanda penduduk
- Kartu keluarga

- Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, surat baptis, atau ijazah
- Surat rekomendasi permohonan paspor calon tenaga kerja Indonesia yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja provinsi atau kabupaten/kota
- Paspor lama, bagi yang telah memiliki paspor.

c. Paspor Biasa untuk Calon Jemaah Haji

Sesuai namanya paspor ini dikeluarkan untuk tujuan haji, namun sebenarnya secara fisik sama dengan paspor biasa. Khusus calon Jemaah Haji Indonesia diterbitkan Paspor biasa 48 (empat puluh delapan) halaman. Sama dengan paspor TKI, pengajuan permohonan paspor haji dapat dilakukan secara perorangan atau kolektif yang dikoordinir oleh Kantor Kementerian Agama di pusat atau Kantor Wilayah Agama di provinsi. Dalam paspor haji terdapat ketentuan bahwa nama Calon Jemaah Haji yang tercantum pada Paspor paling sedikit 3 (tiga) kata, jika kurang maka ditambahkan dengan nama ayah dan/atau nama kakek.

Persyaratan pembuatan paspor untuk calon jemaah haji :

- Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku
- Kartu Keluarga (KK)
- Akte/Surat kelahiran atau surat nikah atau ijazah atau surat keterangan Kepala Kantor Kementerian Agama di

provinsi/kabupaten/kota setempat dan Direktorat Pelayanan Haji
Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang berisi
identitas Jemaah haji; dan

- Surat rekomendasi Kepala Kantor kementerian Agama di
Kabupaten/Kota setempat.

d. Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) untuk WNI

Merupakan dokumen pengganti paspor yang diberikan kepada WNI dalam keadaan tertentu, jika paspor biasa tidak dapat diberikan. SPLP hanya berlaku untuk perjalanan masuk Wilayah Indonesia dan berlaku paling lama 2 (dua) tahun serta hanya dapat digunakan untuk satu kali perja

e. Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) untuk Orang Asing

Permohonan SPLP untuk Orang Asing diajukan kepada Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada kantor imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Orang Asing yang bersangkutan. SPLP untuk Orang Asing diberikan bagi Orang Asing yang tidak mempunyai Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku dan negaranya tidak mempunyai perwakilan di Indonesia. Berlaku paling lama 2 (dua) tahun, hanya dapat digunakan 1 (satu) kali perjalanan serta tidak dapat diperpanjang.

f. Surat Perjalanan Lintas Batas atau PAS Lintas Batas

Surat Perjalanan Lintas Batas atau Pas Lintas Batas dapat diberikan untuk WNI yang berdomisili di wilayah perbatasan negara Republik Indonesia dengan negara lain sesuai dengan perjanjian lintas batas. Pas Lintas Batas berlaku paling lama 3 (tiga) tahun sejak tanggal diterbitkan dan tidak dapat diperpanjang. Pemegang Pas Lintas Batas yang telah berakhir masa berlakunya dapat mengajukan permohonan baru.

g. Penarikan, Pembatalan, Pencabutan dan Penggantian

Penarikan paspor dapat dilakukan jika pemegangnya telah dinyatakan sebagai tersangka oleh instansi berwenang atau masuk dalam daftar pencegahan. Sedangkan pembatalan paspor dapat dilakukan jika paspor diperoleh secara tidak sah, pemegangnya memberikan keterangan palsu, meninggal dunia, tidak diambil dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak penerbitan dan karena kesalahan atau rusak pada saat proses penerbitan. Selain itu paspor juga dapat dicabut apabila pemegangnya dijatuhi hukuman pidana minimal 5 (lima) tahun, kehilangan kewarganegaraan, masa berlaku habis, meninggal dunia, rusak dan hilang. Jika paspor hilang, rusak, halaman penuh atau masa berlakunya habis maka dapat dilakukan penggantian.

2.7.2. Layanan untuk Warga Negara Asing

a. Visa Tinggal Terbatas

Adalah keterangan tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang di Perwakilan Republik Indonesia atau di tempat lain yang ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia yang memuat persetujuan bagi Orang Asing untuk melakukan perjalanan ke Wilayah Indonesia dan menjadi dasar untuk pemberian izin tinggal secara terbatas. Visa tinggal terbatas diberikan untuk melakukan kegiatan dalam rangka bekerja maupun tidak untuk bekerja.

b. Izin Tinggal Kunjungan

Adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing oleh Pejabat Imigrasi atau pejabat dinas luar negeri untuk berada di Wilayah Indonesia dalam rangka kunjungan.

Izin Tinggal kunjungan diberikan kepada:

1. Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa kunjungan.
2. Anak yang baru lahir di Wilayah Indonesia dan pada saat lahir ayah dan / atau ibunya pemegang Izin Tinggal kunjungan. Izin Tinggal kunjungan tersebut diberikan sesuai dengan Izin Tinggal kunjungan ayah dan/atau ibunya.

3. Orang Asing dari negara yang dibebaskan dari kewajiban memiliki Visa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Orang Asing yang bertugas sebagai awak Alat Angkut yang sedang berlabuh atau berada di Wilayah Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dalam keadaan darurat.
6. Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa kunjungan saat kedatangan.

Izin Tinggal kunjungan dapat berakhir jika pemegang Izin Tinggal kunjungan kembali ke negara asalnya, izinnya telah habis masa berlaku, beralih status menjadi Izin Tinggal terbatas atau dibatalkan oleh Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk, dikenai Deportasi dan meninggal dunia.

c. Izin Tinggal Terbatas (ITAS)

Adalah izin tinggal yang diberikan secara terbatas kepada Orang Asing oleh Pejabat Imigrasi atau pejabat dinas luar negeri untuk berada di Wilayah Indonesia. Izin Tinggal terbatas juga dapat diberikan kepada Orang Asing untuk melakukan pekerjaan singkat. Izin Tinggal terbatas diberikan kepada:

1. Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa tinggal terbatas atau Orang Asing yang diberikan alih status dari Izin Tinggal kunjungan.
 2. Anak yang pada saat lahir di Wilayah Indonesia ayah dan/atau ibunya pemegang Izin Tinggal terbatas.
 3. Nakhoda, awak kapal, atau tenaga ahli asing di atas kapal laut, alat apung, atau instalasi yang beroperasi di wilayah perairan dan wilayah yurisdiksi Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 4. Orang Asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia.
 5. Anak dari Orang Asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia.
- d. Izin Tinggal Tetap (ITAP)

Adalah izin tinggal tetap yang diberikan kepada Orang Asing oleh Pejabat Imigrasi atau pejabat dinas luar negeri untuk berada di Wilayah Indonesia.

Izin Tinggal Tetap dapat diberikan kepada:

1. Orang Asing pemegang Izin Tinggal terbatas sebagai rohaniawan, pekerja, investor, dan lanjut usia;
2. keluarga karena perkawinan campuran;

3. suami, istri, dan/atau anak dari Orang Asing pemegang Izin Tinggal Tetap
 4. Orang Asing eks warga negara Indonesia dan eks subjek anak berkewarganegaraan ganda Republik Indonesia.
- e. Izin Tinggal Tetap/Izin Tinggal Terbatas Bagi Subyek Perkawinan Campur
- Jika suami atau istri WNI meninggal dunia, Izin Tinggal terbatas/Izin Tinggal Tetap Orang Asing yang diperoleh karena perkawinan campuran tetap berlaku namun harus memiliki Penjamin berkewarganegaraan Indonesia. Perkawinan campuran yang telah berusia 10 (sepuluh) tahun atau lebih, Izin Tinggal Tetap Orang Asing yang diperoleh karena perkawinan yang sah tetap berlaku walaupun perkawinannya telah berakhir karena perceraian dan/atau atas putusan pengadilan.
- f. Alih Status Izin Tinggal
- Izin Tinggal yang telah diberikan kepada Orang Asing dapat dialih statuskan. Izin Tinggal yang dapat dialihstatuskan meliputi:
1. Izin Tinggal kunjungan menjadi Izin Tinggal terbatas
 2. Izin Tinggal terbatas menjadi Izin Tinggal Tetap.

2. 8. Program dan Kebijakan dalam Rangka Kemudahan Pembuatan Paspor

Pemerintah sebagai penyelenggara Negara berkewajiban untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu caranya dengan mengedepankan kepentingan publik yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan

hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Imigrasi sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan jasa keimigrasian juga tidak lepas dari tugasnya dalam menyelenggarakan kepentingan umum termasuk salah satunya adalah pelayanan dalam pembuatan paspor. Paspor saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan bagi sebagian besar masyarakat. Era globalisasi telah menyempitkan batas-batas antarnegara sehingga mobilitas semakin meningkat, akibatnya permintaan masyarakat terhadap paspor juga semakin tinggi.

Hingga saat ini dalam prakteknya di Imigrasi terutama dalam pelayanan pembuatan paspor masih ditemukan adanya beberapa keluhan seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas, terjadinya praktek pungutan liar (pungli), adanya praktek oknum aparat yang melakukan penyalahgunaan wewenang serta panjangnya birokrasi. Hal ini juga diungkapkan oleh Kasubsi Komunikasi INFOKIM berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti:

“Kita sadar keluhan masyarakat, apalagi Imigrasi bergerak di bidang pelayanan publik jadi tentunya kualitas pelayanan dan kinerja kami akan selalu dinilai dan diawasi masyarakat. Permasalahan calo itu memang ada dan kita gak menutup mata lah. Selain itu hal-hal lain seperti prosedur pembuatan paspor yang katanya berbelit-belit, lama, memanfaatkan relasi, dll memang dulu ada, tidak hanya di sini tetapi di kantor Imigrasi lain juga. Namun kita terus dan selalu melakukan pembenahan.” (Sarwono, Kasubsi Komunikasi INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Keluhan masyarakat timbul karena berbagai faktor intern dan ekstern. Faktor intern terdapat dari dalam tubuh Imigrasi itu sendiri, seperti kurangnya tenaga

pegawai, sarana dan prasarana yang belum memadai serta masalah anggaran seperti yang diungkapkan berikut ini:

“Ya memang kita akui ada beberapa kekurangan pada kami. Pertama soal SDM, untuk melayani seluruh pemohon paspor ini kan tentu membutuhkan tenaga pegawai yang memadai, apalagi KANIM Surakarta melayani pembuatan paspor se-Soloraya yang terdiri dari 8 (delapan) kabupaten, semuanya ngumpul disini misalnya, tentu saja pegawai kita kan terbatas sehingga masyarakat memang harus antri. Ini juga yang mungkin menimbulkan kesan di masyarakat bahwa bikin paspor lama dan antri, karena memang kenyataannya begitu, yang kita layani kan tidak hanya satu dua orang, tapi banyak. Kedua, soal sarana dan prasarana kita yang juga terbatas. Mesin *entry* saja kita hanya punya tiga, itupun yang benar-benar berfungsi kadang hanya dua, belum lagi kalau ada kerusakan otomatis peng-*entry*-an data juga tersendat, inilah yang menyebabkan pelayanan menjadi agak lama. Ketiga, masalah anggaran juga. Untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas yang ada tentu dibutuhkan dana yang tidak sedikit, semuanya dari pusat, itupun kalo disetujui ya mengingat kantor Imigrasi kan tersebar di seluruh Indonesia, tidak hanya disini saja.” (Sarwono, Kasubsi Komunikasi INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Selain faktor intern, perilaku dan kebiasaan masyarakat juga menjadi penyebab timbulnya berbagai keluhan terhadap pelayanan pembuatan paspor. Sikap masyarakat cenderung ingin yang cepat, instan dan mudah. Padahal dalam melaksanakan tugasnya Imigrasi mengacu pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang harus ditaati termasuk dalam pelayanan pembuatan paspor yang juga mempunyai alur yang harus ditaati. Lebih lanjut Sarwono menjelaskan:

“Orang sekarang kebanyakan maunya yang cepat, instan. Mereka maunya yang gampang, mulai dari nembak KTP dan SIM, datang maunya langsung dilayani. Padahal kita bekerja ada aturan standar pelayanan, orang gak bisa datang langsung foto. Imigrasi fungsinya tidak hanya melayani tetapi juga mengawasi, menegakkan hukum. Mereka bikin paspor sah dan sesuai atau tidak, tujuannya apa, ada permasalahan tidak dengan suatu institusi, masuk daftar cekal atau tidak, dsb. Inilah yang kadang-kadang membuat

orang merasa dipersulit, karena kita memang harus melaksanakan fungsi sebagai penegak hukum juga. Akhirnya karena merasa dipersulit mereka memilih jalur instan.” (Sarwono, Kasubsi Komunikasi INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Imigrasi yang juga memiliki fungsi pelayanan publik tentunya tanggap atas permasalahan tersebut sehingga merumuskan beberapa kebijakan dan program baru berkaitan dengan pelayanan pembuatan paspor. Penerapan kebijakan serta program tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian waktu, yaitu pelaksanaan paspor dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang tepat dan cepat, menghilangkan prosedur yang berbelit-belit, menghilangkan calo dan praktek pungutan liar, mengurangi panjangnya birokrasi dalam pengurusan paspor itu sendiri, serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan paspor RI.

Pada dasarnya semua program dan kebijakan tersebut dirumuskan oleh Dirjen Imigrasi sebagai kantor pusat, kantor Imigrasi yang berada di daerah-daerah hanya bertugas untuk menjalankan segala peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan. Berikut penuturan Kasubsi Perizinan LANTASKIM berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti:

“Kita ikuti apa yang sudah digariskan oleh pimpinan, aturan segala macam kita hanya melaksanakannya saja, ini berlaku untuk semua kantor cabang Imigrasi.” (Rukman, Kasubsi Perizinan LANTASKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasubsi Tata Usaha dalam wawancara dengan peneliti:

“Untuk perumusan kebijakan dari pusat yang membuat. Setelah ada SOP, kita semua tinggal mengacu pada SOP itu saja, namun kebijakan tiap

kantor juga ada dari kepala kantor.” (Agus Djatty Krisnawati, Kasubsi Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Sebelumnya Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta hanya menggunakan kebijakan pimpinan sebagai pedoman, namun sekarang sudah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai standar pelayanan yang digunakan dalam pembuatan paspor. Dengan adanya SOP tersebut, maka petugas pelayanan memiliki target-target pencapaian serta aturan-aturan pasti, termasuk tentang aturan pelaksanaan program dan kebijakan yang dijalankan. Berikut adalah kebijakan dan program yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta berkaitan dengan kemudahan pembuatan paspor:

2.8.1. Program Kemudahan Pembuatan Paspor

Menjawab keluhan masyarakat tentang pelayanan pembuatan paspor, Imigrasi telah membuat beberapa program untuk memudahkan masyarakat yang ingin membuat paspor. Dengan adanya program tersebut, pembuatan paspor saat ini jauh lebih mudah jika dibandingkan dengan dulu. Program itu yakni berkaitan dengan cara masyarakat mendapatkan paspor, ada 3 (tiga) cara yaitu:

1. Paspor Langsung

Pembuatan paspor secara langsung merupakan cara yang paling manual. Pemohon paspor langsung datang ke kantor Imigrasi dengan membawa persyaratan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran/ijazah/buku nikah, serta surat rekomendasi dari instansi terkait, semua difotocopy masing-masing dalam satu lembar kertas A4. Selanjutnya alur pelayanan pembuatan paspor pun sama.

2. Paspor Online

Dari segi waktu, pembuatan paspor secara online lebih efektif dan cepat. Sebelum datang ke kantor Imigrasi, pemohon paspor terlebih dulu melakukan pra permohonan lewat situs resmi Imigrasi. Pembuatan paspor secara online bisa menjadi pilihan untuk masyarakat yang ingin lebih mudah serta tidak antri untuk membuat paspor di kantor Imigrasi. Meskipun pendaftaran paspor online ini masih membutuhkan kedatangan pemohon paspor ke kantor Imigrasi untuk foto, wawancara dan pembayaran, setidaknya cara ini lebih menghemat waktu.

Sebelum membuat paspor secara online pemohon paspor mempersiapkan dokumen-dokumen yang di perlukan saat akan mengajukan paspor online ini. Dokumen-dokumen tersebut harus berbentuk *softcopy* untuk di upload ke situs www.imigrasi.go.id. Hal ini dijelaskan oleh Kasubsi Perizinan dari hasil wawancara dengan peneliti:

“Pendaftaran *paspor online* ini mudah sekali karena setiap alur pengisiannya mendapatkan panduan secara kesisteman secara jelas. Semua persyaratan yang ada untuk fotokopinya diunggah (*upload*) dalam sistem ini, dan pemohon diberikan kesempatan secara bebas memilih kantor imigrasi mana untuk diajukan serta merencanakan waktu kedatangannya di Kantor Imigrasi tempat tujuan, memohon secara mandiri, dan disesuaikan dengan waktunya dalam waktu hari kerja Kantor Imigrasi untuk melakukan pembayaran PNBP Paspor RI, pengambilan foto dan sidik jari biometrik serta proses interview” (Rukman, Kasubsi Perizinan LANTASKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Dokumen yang diperlukan sama dengan persyaratan paspor seperti biasa, yaitu:

- KTP
- Kartu Keluarga
- Akte Kelahiran/Surat Nikah/Ijazah
- Semua file di Scan dengan format jpg, image mode GrayScale
- Ukuran file masing-masing maksimal 1,8 MB

Setelah semua persyaratan lengkap, alur berikutnya adalah sebagai berikut:

- Membuka halaman situs <http://www.imigrasi.go.id>
- Cari dan pilih Banner yang bertuliskan “Layanan Publik” dan pilih “Pelayanan Paspor Online”



- Setelah muncul menu layanan paspor online, pilih “Pra Permohonan Personal”

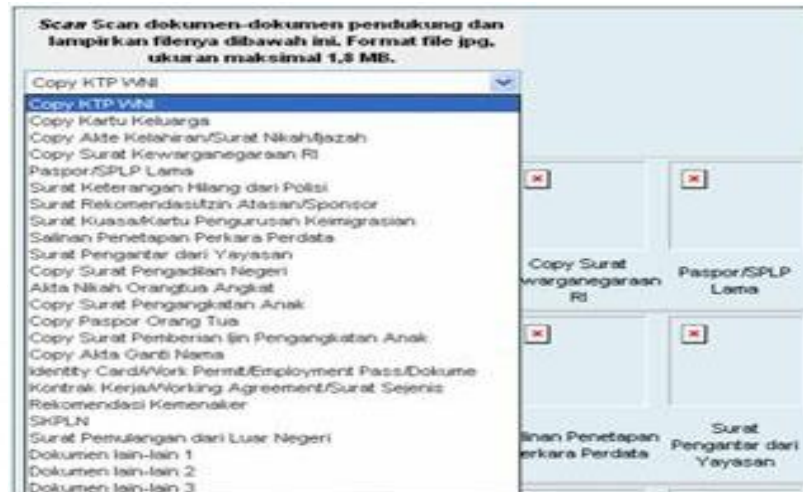


- Isi Form informasi pemohon, kemudian klik lanjut

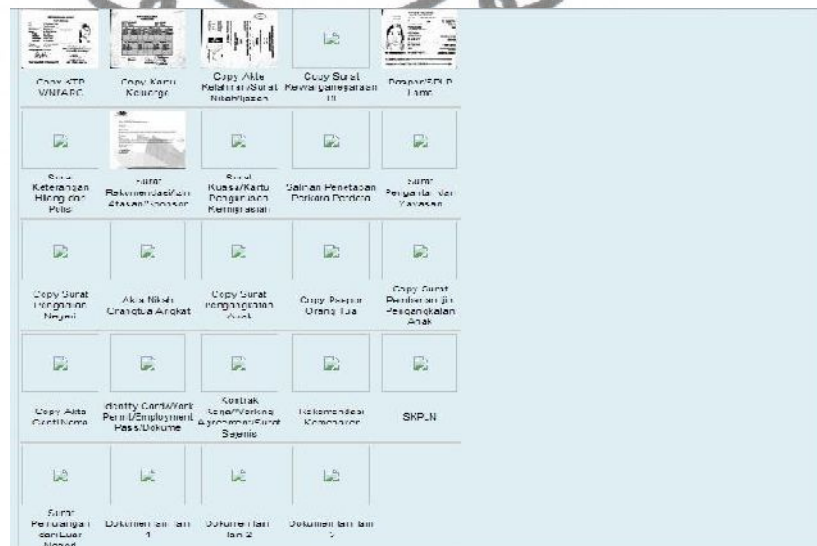
A screenshot of the 'Form Informasi Pemohon' (Applicant Information Form) on the Indonesian Directorate General of Immigration website. The form is divided into two main sections: 'Informasi Pemohon' (Applicant Information) and 'Informasi Keluarga' (Family Information). The 'Informasi Pemohon' section includes fields for 'Tanggal Permohonan' (Application Date), 'Jenis Permohonan' (Type of Application), 'No. Paspor Lama' (Old Passport Number), 'Jenis Paspor' (Passport Type), 'No. Rekomendasi' (Recommendation Number), and 'Keterangan (jika ada)' (Remarks, if any). The 'Informasi Keluarga' section includes fields for 'Nama Lengkap' (Full Name), 'Nama Lain' (Other Name), 'Alamat Email' (Email Address), 'Tanggal Lahir' (Date of Birth), 'Pekerjaan' (Occupation), 'Status Sipil' (Civil Status), 'No. Identitas' (Identity Number), 'Tanggal ID Dikeluarkan' (Date of ID Issuance), 'ID Berhak 4.2' (Authorized ID 4.2), and 'ID Berhak 4.2' (Authorized ID 4.2). The form is displayed in a web browser window with the URL 'http://pas.imigrasi.go.id/formCustomer.js'. The bottom of the page shows the copyright information: 'copyrights 2006 - version 1.05.30.000'.

commit to user

- Upload dokumen yang sudah disiapkan sebelumnya, kemudian klik lanjut jika sudah selesai.



- Bila sudah, maka akan muncul tampilan seperti ini:



commit to user

- Isikan Informasi Kedatangan di Kanim dan cek tanggal kedatangan, kemudian klik lanjut



The screenshot shows a web form titled "INFORMASI KEDATANGAN DI KANIM". It contains two input fields: "Kanim*" with a dropdown menu showing "Kanim Kelas I Khusus Soekarno Hatta" and "Tanggal kedatangan di kanim*" with a "Cek Tanggal" button next to it. At the bottom, there are three buttons: "Batal", "Kembali", and "Lanjut".

- Masukkan kode verifikasi kemudian klik OK



The screenshot shows a web form titled "VERIFIKASI". It features a CAPTCHA image with the text "exfnd" and a blue 'X' mark. Below the image is a text input field labeled "Masukkan kode di atas *". At the bottom, there are three buttons: "Batal", "Kembali", and "OK".

- Klik "Bukti Permohonan" untuk mendapatkan Bukti permohonan.

commit to user



Setelah itu cetak bukti permohonan, lembar inilah yang akan dibawa saat ke kantor Imigrasi pada tanggal yang sudah ditentukan.

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 8-9 Jakarta Selatan Tel. (021) 5208027 Fax. (021) 5205029		No. 1132C00000826770
TANDA TERIMA PRA PERMOHONAN		
Nama	: PRIADARSINI	
Tempat/Tanggal Lahir	: [REDACTED]	
Jenis Kelamin	: Perempuan	
Diminta hadir pada Kantor Imigrasi	: Kanim Kelas I Jakarta Timur	
Tanggal	: Rabu, 09-01-2013	
Jam	: 8.00 s.d 11.00 Waktu Selempt	
Alamat	: Jl. Bekasi Timur Raya No. 169 Jakarta Timur Jakarta	
Telp	: (021)8509104-05	
Fax	: (021)8509105,8517520	
		
Catatan: 1. Pemohon yang datang diluar tanggal yang ditentukan, maka permohonan lewat internet yang sudah dilakukan tidak dapat dilanjutkan. Oleh karenanya Pemohon diharuskan membuat permohonan kembali. 2. Pemohon diwajibkan membawa dokumen persyaratan asli dan tanda terima pra-permohonan internet ini.		

Setelah mendaftar secara online, pemohon paspor di haruskan datang ke kantor imigrasi yang telah dipilih untuk melakukan foto dan verifikasi lagi

commit to user

data yang di upload. Sebelum datang ke kantor imigrasi siapkan pula dokumen seperti berkas asli yang telah di upload ketika mendaftar di website, *fotocopy* bukti pra permohonan paspor online 2 lembar, KTP ukuran A4, siapkan juga materai 6000. Kemudian mengambil formulir+surat keterangan suami-istri/surat pernyataan orang tua bagi yang belum menikah (gratis) dan mengisi formulir tersebut.

Setelah itu, berkas diserahkan ke petugas loket untuk verifikasi dan mendapatkan nomor antrian, kemudian berkas dikembalikan lagi oleh petugas dan menunggu sampai nomor antrian dipanggil. Selanjutnya menyerahkan berkas di loket yang dituju dan jangan lupa untuk menunjukkan berkas aslinya juga untuk verifikasi lagi. Setelah selesai pemohon paspor diarahkan ke kasir dan memberikan bukti permohonan online dan melakukan pembayaran sebesar Rp.255.000 kemudian pemohon akan mendapatkan nomor antrian lagi untuk foto dan wawancara.

Setelah nomor urut dipanggil untuk foto dan wawancara, pemohon paspor masuk ke ruangan, menyerahkan berkas, kemudian melanjutkan proses foto. Bila sudah selesai semua urusan di Imigrasi, tunggu hasilnya 4 hari kerja setelah foto dan wawancara. Selanjutnya pemohon paspor akan menerima SMS pemberitahuan dari kantor imigrasi bahwa paspor sudah jadi dan bisa diambil.

Pelayanan paspor online sudah diberlakukan di kantor Imigrasi Kelas I Surakarta sejak tahun 2011, hingga kini peminatnya cukup banyak. Hal ini karena pembuatan paspor secara online memang lebih cepat. Jika pemohon paspor mengajukan pra permohonan sebelum jam 12.00 siang maka berkas bisa langsung ditangani hari itu juga. Berbeda dengan pembuatan paspor secara langsung yang harus menunggu keesokan harinya. Namun pembuatan paspor online tetap terkendala masalah sistem dan wawasan masyarakat terhadap IT.

Berikut petikan wawancara peneliti dengan Kasubsi Komunikasi INFOKIM:

“Kelebihannya memang lebih cepat. Berbeda dengan paspor langsung, hari ini masukan berkas, besok baru bisa ditangani sehingga online lebih cepet. Kekurangannya ya untuk mengajukan paspor secara online, masyarakat harus ngerti IT, padahal gak semua tau dan paham soal IT sehingga jangkauan paspor online terbatas.” (Sarwono, Kasubsi Komunikasi INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

3. *Drop Box*

Pelayanan pembuatan paspor melalui *Drop Box* dengan cara menyediakan sebuah kotak khusus untuk meletakkan berkas permohonan paspor. Cara ini biasanya dipakai oleh para pemohon paspor yang tidak sempat mengantri sehingga hanya meninggalkan berkasnya di kotak *Drop Box*. Pelayanan *Drop Box* hanya untuk penggantian atau perpanjangan paspor lama. Jika selama ini penggantian paspor lama diperlakukan seperti pemohon paspor pemula yakni harus antri dengan nomor

pendaftaran, menunggu panggilan disaat menyerahkan berkas permohonan, antri kembali panggilan nomor untuk difoto, wawancara, dan sidik jari, namun sejak tahun 2011 para pemohon penggantian paspor lama ke baru mendapat kemudahan dengan cukup dimasukkan ke *Drop Box*.

Inovasi pelayanan ini merupakan bentuk kemudahan yang ditawarkan kantor Imigrasi. Penggunaan drop box ini untuk memisahkan pemohon paspor yang baru dengan pemohon yang melakukan perpanjangan. Drop Box digunakan untuk mengakomodasi masyarakat yang akan melakukan perpanjangan, asalkan persyaratan sudah dilengkapi, yaitu Paspor lama, KTP, Akte Lahir/ijazah/surat nikah, surat rekomendasi, masing-masing di *foto copy* satu kali dengan ukuran A4 yang memperlihatkan aslinya, kemudian dinyatakan lengkap, langsung dimasukkan ke *Drop Box*. Jadi tidak lagi melalui loket pelayanan umum seperti biasanya. Lebih lanjut Kasubsi Perizinan LANTASKIM dalam wawancara dengan peneliti menjelaskan:

"Bentuk *Drop Box System* ini menyerupai model *jungle mail* atau kotak pos. Fasilitas ini juga bersifat 24 jam, yang mana pemohon cukup dengan memasukkan kelengkapan persyaratan pendukung tanpa harus mengisi formulir, yaitu meliputi Bukti Domisili berupa KTP dan KK serta Bukti Identitas Diri berupa Akta Kelahiran/Ijazah/Akta Kawin (sifatnya alternatif) kedalam amplop besar cokelat dan tertutup yang kemudian dimasukkan ke *Drop Box Paspor System* yang tersedia di Kantor Imigrasi Surakarta. Setelah mengisi nama lengkap dan nomor telepon/HP pemohon akan mendapatkan tanda bukti permohonan Paspor RI yang proses kelanjutan untuk pembayaran Paspor RI, pengambilan foto dan sidik jari biometrik serta proses interview akan diberitahukan oleh Kantor

Imigrasi Surakarta lewat SMS.” (Rukman. Kasubsi Perizinan LANTASKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Meski begitu, Drop Box tetap mempunyai kekurangan, seperti yang dijelaskan Kasubsi Komunikasi INFOKIM berikut:

“Kelebihan drop box itu kalo mereka kelamaan ngantri bisa dimasukkan disitu berkasnya, cuma kekurangannya kalo berkasnya ternyata kurang atau apa kan mereka otomatis harus balik lagi kan. Beda sama paspor langsung, kalo ada persyaratan belum lengkap petugas bisa langsung memberi tahu orang itu.” (Sarwono, Kasubsi Komunikasi INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Disebut drop box karena berbentuk kotak segi empat, tinggi sekitar 1 meter, lebar $\frac{1}{2}$ meter, bagian depan terbuat dari kaca, diletakkan bersebelahan dengan pos *customer service* di lobby kantor imigrasi Surakarta. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas Imigrasi dan mendapatkan tanda terima, maka kesesokan harinya datang kembali untuk membayar biaya yang sama yaitu sebesar Rp 255.000, menjalani proses foto, wawancara, menandatangani buku paspor, dan sidik jari. Sekitar tiga hari kemudian paspor yang baru sudah bisa diambil.

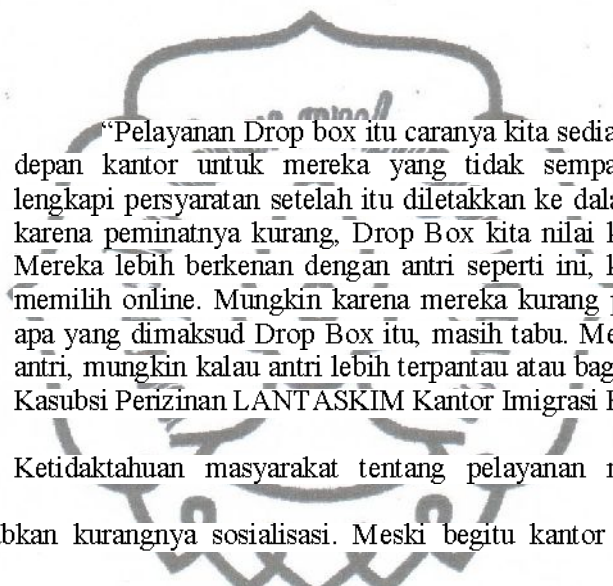
Gambar 2.2.

Kotak Drop Box



Sumber : Dokumen Pribadi

Meskipun pelayanan ini sudah diterapkan sejak tahun 2011, namun dalam pelaksanaannya para pemohon paspor yang membuat paspor dengan cara ini di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta hanya sedikit sehingga dinilai tidak efektif. Hal ini diungkapkan Kasubsi Perizinan LANTASKIM dari hasil wawancara dengan peneliti berikut ini:



“Pelayanan Drop box itu caranya kita sediakan kotak disini, di depan kantor untuk mereka yang tidak sempat antri. Mereka lengkapi persyaratan setelah itu diletakkan ke dalam box itu. Namun karena peminatnya kurang, Drop Box kita nilai kurang efektif juga. Mereka lebih berkesan dengan antri seperti ini, kedua mereka lebih memilih online. Mungkin karena mereka kurang paham juga dengan apa yang dimaksud Drop Box itu, masih tabu. Mereka lebih memilih antri, mungkin kalau antri lebih terpantau atau bagaimana.” (Rukman. Kasubsi Perizinan LANTASKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Ketidaktahuan masyarakat tentang pelayanan melalui Drop Box disebabkan kurangnya sosialisasi. Meski begitu kantor Imigrasi Surakarta mengaku sudah melakukan sosialisasi, hanya saja masih kurang dan belum menjangkau masyarakat luas. Seperti yang diungkapkan berikut ini:

“Sudah disosialisasikan semua, tapi ya itu mereka lebih berminat membuat paspor secara langsung ke petugasnya dan online. Keterangan dan tata cara tentang Drop Box juga sebenarnya sudah kita pasang di depan, cuma mereka kurang *care*. Mereka lebih *care* melihat peraturannya apa, persyaratannya apa dan langsung mengajukan diri biar lebih puas. Mungkin juga karena sosialisasi kita kurang ya soal Drop Box ini.” (Rukman. Kasubsi Perizinan LANTASKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

“Untuk drop box, karena disini mungkin pelayanannya gak begitu banyak, jadi orang itu datang, daripada aku nanti masukin ke

drop box terus besoknya orang akan ngambil, dan kebetulan disini antriannya kan gak banyak, biasanya kalo di kantor Imigrasi yang besar itu antriannya banyak, jadi gak dimasukkan ke drop box.” (Agus Djatty Krisnawati, Kasubsi Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Penggunaan Drop Box seharusnya dapat lebih dimaksimalkan, mengingat keefektifan waktu dari penggunaannya. Hanya saja sosialisasi yang kurang gencar membuat masyarakat tidak banyak mengetahui program ini.

2.8.2. Kebijakan dalam Kemudahan Pembuatan Paspor

1. SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian)

Terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel merupakan harapan bagi setiap instansi pelayanan publik. Oleh karena itu, Dirjen Imigrasi menganggap perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membantu memfasilitasi harapan di atas.

Pemanfaatan TIK merupakan salah satu solusi tepat bagi pemecahan masalah pelayanan publik. Setidaknya pemanfaatan TIK dalam pelayanan publik akan mengatasi beberapa masalah seperti berikut:

- Masalah geografis, waktu dan sosial ekonomis Indonesia. Indonesia merupakan Negara kepulauan, daerah tropis dan pegunungan, hal ini akan mempengaruhi pengembangan infrastruktur layanan publik yang dapat mengakibatkan distribusi informasi yang tidak merata.

- Mengurangi ketertinggalan dalam pemanfaatan TIK dalam layanan publik dibandingkan dengan Negara berkembang dan Negara maju lainnya.
- Akselerasi pemerataan kesempatan layanan dan peningkatan mutu layanan yang sulit diatasi dengan cara-cara konvensional.
- Peningkatan kualitas SDM melalui pengembangan dan pendayagunaan TIK.
- TIK akan membantu kinerja layanan publik secara terpadu sehingga akan terwujud manajemen yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel.

Oleh karena itu, Dirjen Imigrasi berupaya melakukan pembenahan sistem pelayanan Keimigrasian yang lebih responsif dan diterima oleh masyarakat melalui penerapan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian yang dikenal dengan SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian).

Penerapan SIMKIM didasarkan pada beberapa pertimbangan, yakni letak geografis wilayah Indonesia yang terpisah-pisah dan terdiri dari beberapa kepulauan yang hanya dapat dihubungkan dengan teknologi informasi. Adanya Ratifikasi Perjanjian Internasional atau Konvensi Internasional khususnya dalam mencegah kejahatan internasional dan transnasional juga menjadi alasan penerapan SIMKIM. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga semakin pesat, bila sistem tidak ikut berkembang tentu akan semakin tertinggal dengan Negara-negara lain di

dunia. Selain itu, upaya peningkatan pelayanan Keimigrasian dan efektifitas penegakan hukum Keimigrasian, serta perkembangan regulasi juga menjadi dasar penerapan SIMKIM.

SIMKIM merupakan kumpulan sub sistem kegiatan sejenis yang berhubungan satu sama lain sebagai sebuah sistem untuk mencapai sasaran pelaksanaan tugas pokok keimigrasian dengan baik dan benar. Pembangunan SIMKIM pertama kali dibentuk tahun 2007 dan terus dikembangkan hingga saat ini. Seiring disahkannya UU Keimigrasian yang baru yaitu UU No. 6 Tahun 2011, SIMKIM juga mengalami pembaharuan. Ada banyak pasal yang terkait dengan SIMKIM, antara lain:

- a. Pasal 1 mengenai pengertian SIMKIM
- b. Pasal 7 mengenai pengelolaan SIMKIM
- c. Pasal 18 mengenai pemberitahuan data penumpang alat angkut melalui SIMKIM
- d. Pasal 70 mengenai pengumpulan dan pengolahan data Keimigrasian.
- e. Pasal 94 dan 100 mengenai pemasukan data pencegahan dan penangkalan melalui SIMKIM
- f. Pasal 133 mengenai hukuman pidana bagi para petugas/pejabat Imigrasi yang tidak menjalankan SIMKIM dengan baik dan benar.

Melalui SIMKIM diharapkan pelaksanaan fungsi keimigrasian menjadi terintegrasi pada instansi/lembaga pemerintahan terkait baik di dalam

maupun di luar negeri, terbangunnya sistem online, termutakhir dalam data dengan pengamanan optimal di Pusat Data Keimigrasian dengan terbangunnya *Disaster Recovery Center* (DRC). Selain itu juga untuk mencapai optimalisasi kinerja secara efektif, efisien dan profesional.

Dirjen bertanggung jawab menyusun dan mengelola SIMKIM sebagai sarana pelaksanaan fungsi keimigrasian di dalam atau di luar wilayah Indonesia serta dapat diakses oleh instansi/lembaga pemerintahan terkait sesuai tugas dan fungsinya.

Saat ini Dirjen Imigrasi telah memiliki sistem-sistem berbasis teknologi informasi dalam rangka mendukung pelayanan keimigrasian, antara lain:

- a. Sistem *e-office* yang membantu dalam pelayanan keimigrasian di bidang pelayanan WNA dan fasilitatif keimigrasian (kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan tata persuratan).
- b. Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan RI yang membantu dalam pelayanan keimigrasian kepada WNI dalam hal penerbitan paspor RI.
- c. Sistem cekal/*Enhaced Cekal System* (ECS) yang membantu dalam proses pencegahan dan penangkalan keimigrasian.
- d. Sistem Perlintasan Keimigrasian yang membantu dalam pelayanan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) baik di Bandar udara dan pelabuhan laut internasional.

- e. Sistem *Autogate* keimigrasian yang membantu dalam peningkatan kenyamanan dan kecepatan dalam proses pemeriksaan Imigrasi di TPI baik Bandar udara maupun pelabuhan internasional.

Dalam kaitannya dengan paspor, SIMKIM mewujudkan terlaksananya *e-passport*, yaitu paspor yang di dalamnya telah dilengkapi dengan chip sehingga data pemegang paspor termasuk foto dan sidik jari disimpan di dalamnya dengan tingkat proteksi yang tinggi. Kelebihannya, *e-passport* merupakan dokumen yang aman dan terpercaya dalam melakukan perjalanan ke luar negeri sehingga mempermudah pengajuan Visa, memberikan kemudahan bagi pemegangnya, proses pemeriksaan keimigrasian yang lebih cepat dan telah memenuhi standar ICAO. Namun untuk saat ini proses pembuatan *e-passport* hanya dapat dilakukan di kantor Imigrasi Jakarta Barat, Jakarta Pusat dan kantor Imigrasi Soekarno Hatta.

Hadirnya sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) diharapkan dapat mendorong agar tercapainya proses pelayanan paspor yang semakin cepat tanpa mengabaikan aspek keamanannya. Hal ini menghindari terjadinya kepemilikan paspor ganda, paspor dengan data yang tidak benar ataupun ketidaklengkapan persyaratan. Dengan SIMKIM, pemohon paspor juga dapat mengajukan aplikasi online.

2. Kepastian persyaratan

Persyaratan pembuatan paspor memang terkesan rumit dan banyak, hal ini karena Imigrasi sangat teliti dan menekankan pentingnya keaslian dan kebenaran dokumen-dokumen tersebut. Apalagi Imigrasi yang juga menjalankan fungsi sebagai pengawas dan penegak hukum tentunya tidak mau kecolongan jika di kemudian hari ditemukan masalah terkait keimigrasian. Hal inilah yang seringkali dikeluhkan masyarakat dan cukup membingungkan.

Menyadari hal itu, Imigrasi akhirnya membuat sebuah kebijakan baru yakni kepastian persyaratan. Hal ini untuk menjawab tuntutan masyarakat agar Imigrasi membuat persyaratan yang jelas dan lengkap. Berikut adalah syarat pembuatan paspor :

- KTP yang sah dan masih berlaku atau resi permohonan KTP
- Kartu keluarga
- Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis
- Surat izin dari instansi yang berwenang bagi yang akan bekerja di luar negeri
- Surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama.

Syarat di atas sudah pasti dan baku, tidak dapat diganti dan berlaku di semua kantor Imigrasi di Indonesia. Dengan berlakunya kebijakan ini, masyarakat diharapkan lebih mudah untuk memahami apa saja persyaratan paspor.

3. Kepastian biaya

Calo memang menjadi salah satu masalah yang sering ditemui di Imigrasi. Keberadaannya pun cukup meresahkan karena memanfaatkan pemohon paspor yang tidak tahu untuk membayar jasa pembuatan paspor hingga berkali lipat dari harga yang sebenarnya. Masyarakat pun akhirnya mengeluh bahwa pembuatan paspor memakan biaya yang banyak padahal sebenarnya tidak seperti itu. Berikut keterangan Kasubsi Tata Usaha dalam wawancara dengan peneliti:

“Kebijakan lainnya adalah kepastian biaya, sudah jelas ya. Paspor 48 halaman harganya 255ribu, paspor 24 harganya 105ribu. Selain itu stop map yang dulunya harus beli seharga 10ribu sekarang juga sudah gratis.” (Agus Djatty Krisnawati, Kasubsi Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Berikut ini adalah rincian biaya pembuatan paspor

- Paspor biasa 48 halaman Rp. 200.000,-
- Paspor biasa elektronis (e-passport) 48 halaman Rp. 600.000,-
- Paspor biasa 24 halaman Rp. 50.000,-

- Paspor biasa elektronis (e-passport) 24 halaman Rp. 350.000,-
 - Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang/rusak dan masih berlaku yang disebabkan karena kelalaian Rp. 100.000,-
 - Paspor biasa elektronis (e-passport) 24 halaman pengganti yang hilang/rusak dan masih berlaku yang disebabkan karena kelalaian Rp. 400.000,-
 - Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang/rusak dan masih berlaku yang disebabkan karena kelalaian Rp. 400.000,-
 - Paspor biasa elektronis (e-passport) 48 halaman pengganti yang hilang/rusak dan masih berlaku yang disebabkan karena kelalaian Rp. 800.000,-
 - Jasa Penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Paspor berbasis Biometrik Rp. 55.000,-
4. Kepastian waktu penyelesaian

Lamanya waktu penyelesaian pembuatan paspor juga merupakan hal yang sering dikeluhkan masyarakat. Jika pembuatannya memakan waktu yang lama, masyarakat terutama pemohon paspor akan tergoda untuk memakai jasa calo. Keperluan yang mendesak akan paspor membuat biaya yang berlipat-lipat bukan menjadi masalah lagi. Untuk itulah Imigrasi juga membuat kebijakan paspor 4 (empat) hari jadi setelah proses foto dan wawancara. Berikut keterangan Kasubsi Tata Usaha dalam wawancara dengan peneliti:

“Masyarakat kan ingin ada kepastian, berapa hari sih mengurus paspor? Jadi itu terobosan yang sekarang, mulai 2008 sebenarnya sudah ada. Jika dulu waktu sistemnya belum online seperti ini, kita belum bisa memastikan kapan paspor jadi. Akibatnya ya masyarakat memilih lewat calo supaya lebih cepet. Yang jelas dengan kebijakan baru ini, yaitu kepastian waktu otomatis sudah terpangkas banyak ya, sudah tidak berbelit-belit.” (Agus Djatty Krisnawati, Kasubsi Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Dengan adanya kepastian waktu ini diharapkan masyarakat merasa tenang dan bisa memperkirakan kapan akan membuat paspor sehingga tidak terlalu mendadak. Namun meskipun sudah ada kepastian waktu, terkadang pembuatan paspor juga terhambat masalah teknis, sehingga yang harusnya jadi 4 (empat) hari pun terpaksa mundur.

Hal ini diakui oleh Kasubsi Komunikasi INFOKIM dalam wawancaranya dengan peneliti :

“Sarana dan prasarana kita kan terbatas. Mesin *entry* saja kita hanya punya tiga, itupun yang benar-benar berfungsi kadang hanya dua, belum lagi kalau ada kerusakan otomatis peng-*entry*-an data juga tersendat, inilah yang menyebabkan pelayanan menjadi agak lama. Untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas yang ada tentu dibutuhkan dana yang tidak sedikit, semuanya dari pusat, itupun kalo disetujui ya mengingat kantor Imigrasi kan tersebar di seluruh Indonesia, tidak hanya disini saja.” (Sarwono, Kasubsi Komunikasi INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta)

Imigrasi sebagai instansi yang juga bergerak di bidang jasa tentunya harus memperhatikan aspek pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut dapat dicapai apabila

pemerintah terlibat, baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan yang baik.

Sistem pelayanan publik pun juga harus baik, karena sistem yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi atau instansi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kehandalan pegawai, sarana dan prasarana selama proses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Atas dasar itulah program dan kebijakan-kebijakan tersebut dibuat dan diterapkan.

Reformasi birokrasi terus dilakukan dan dikembangkan oleh kantor Imigrasi. Hal ini dapat dilihat dari berbagai instruksi dari Direktorat Jenderal Imigrasi, agar setiap Kantor Meningkatkan pelayanan dengan memberikan keterbukaan informasi mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur), biaya pelayanan, waktu penyelesaian paspor, Drop Box, kotak pengaduan, dll. Hal ini sebagai suatu wujud keseriusan institusi Imigrasi untuk selalu memperbaiki diri. Walaupun reformasi birokrasi tidak hanya melalui sarana dan prasarana saja, perlu adanya pembenahan kepada seluruh pegawai Imigrasi dengan melakukan perubahan terhadap *mind set* dan *culture set*. Hal ini tidak semata-mata hanya dilakukan oleh beberapa orang saja, melainkan harus dilakukan dari tingkat atas sampai tingkat bawah.

2.9. Gambaran Umum Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

2.9.1. Aspek Pelayanan

Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta bertugas dan berkewajiban untuk melayani masyarakat di lingkungan tugasnya dalam hal pembuatan paspor. Dibandingkan dulu, pelayanan saat ini sudah jauh lebih baik semenjak Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia memperbaharui sistem pelayanannya dan menggunakan sistem pelayanan online yang terintegasi dan berbasis internet, sehingga seluruh warga negara Indonesia dapat mengajukan permohonan paspor di manapun dia berada walaupun tidak memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang dikeluarkan oleh instansi di tempat dia berdomisili. Akan tetapi, yang bersangkutan tetap diwajibkan untuk memiliki dan melampirkan persyaratan wajib berupa KTP, KK (Kartu Keluarga) dan Akte Kelahiran. Ini berarti dengan mengajukan permohonan pada satu Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Indonesia maka data orang tersebut secara otomatis akan ada di setiap Kantor Imigrasi, Bandar Udara, Pelabuhan dan tiap-tiap perbatasan negara yang terdapat pada Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Secara garis besar, pelayanan pemberian Dokumen Perjalanan bagi Warga Negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta terbagi dalam 3 (tiga) jenis yaitu :

1. SPRI 48 (Surat Perjalanan Republik Indonesia 48 Halaman)

Dokumen ini diberikan dan diperuntukkan bagi WNI yang akan bepergian ke luar negeri dengan maksud dan tujuan untuk melakukan perjalanan wisata, ibadah seperti umroh atau menunaikan ibadah haji, belajar dan untuk menetap di negara lain.

2. SPRI 24 (Surat Perjalanan Republik Indonesia 24 Halaman)

Dokumen ini di berikan dan diperuntukkan bagi WNI yang akan bepergian ke luar negeri dengan maksud dan tujuan untuk bekerja dengan catatan si pemohon paspor telah terdaftar pada perusahaan Penyalur Tenaga Kerja Indonesia (PJTKI) dan telah mengatur penempatan Tenaga Kerja Indonesia tersebut di negara tujuannya.

3. SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor)

Dokumen ini diberikan dan diperuntukkan bagi WNI yang akan bepergian ke luar negeri dan tidak memiliki waktu atau tidak memiliki cukup waktu untuk mengajukan permohonan pembuatan Paspor dikarenakan keadaan darurat. Kemudian saat WNI ini telah sampai di negara tujuan baru kemudian diberikan Paspor yang diterbitkan oleh KBRI (Kedutaan Besar Republik Indonesia) yang berada di negara yang dituju.

2.9.2. Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

Prosedur pembuatan paspor dimulai dari petugas loket, pemohon yang akan membuat paspor meminta formulir permohonan kepada petugas loket. Bagi pemohon yang tidak bisa mendapatkan formulir secara langsung bisa mendapatkan formulir elektronik yang terdapat pada alamat *www.imigrasi.go.id*. Setelah formulir diterima, pemohon atau yang diberi kuasa mengisi formulir sesuai dengan kolom yang telah ditentukan. Jika permohonan diajukan melalui *website*, maka pemohon wajib mengisi formulir elektronik tersebut dan memindai persyaratan, serta mencetak tanda bukti prapermohonan. Setelah pengisian formulir, pemohon mengambil nomor antrian pada mesin yang sudah disediakan.

Setelah nomor antrian dipanggil, pemohon datang ke petugas loket untuk penyerahan berkas. Petugas loket menerima permohonan kemudian memeriksa kelengkapan persyaratan, mencocokkan data yang terdapat dalam masing-masing persyaratan. Setelah itu melakukan wawancara awal untuk mengetahui atau memastikan bahwa pemohon adalah WNI, data pribadi pemohon sesuai dengan data yang tertera dalam persyaratan yang dilampirkan dan pemohon telah/belum pernah memiliki paspor. Hal ini untuk memastikan apakah permohonan paspor yang dilakukan untuk paspor baru atau penggantian. Tahap selanjutnya setelah wawancara

adalah membuat Tanda Terima Permohonan dengan cara *entry* data nama, tempat tanggal lahir pemohon dan menyerahkannya kepada pemohon. Terakhir, petugas loket memberikan tanda terima kepada pemohon yang berisi permohonan diminta kembali dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja untuk melakukan pembayaran, foto, wawancara atau langkah berikutnya yang harus dilakukan oleh pemohon.

Selanjutnya petugas data entri melakukan entri data, memindai persyaratan serta melakukan verifikasi cekal dan status permohonan yang dilakukan otomatis oleh sistem. Apabila ditemukan permohonan yang identik dengan hasil cekal dan/atau status permohonan maka sistem akan menampilkan daftar permohonan yang identik. Apabila ditemukan keraguan atas hasil cekal dan/atau status permohonan maka akan diteruskan kepada atasan/pejabat yang ditunjuk. Jika hasil verifikasi *clear*, selanjutnya mengirim berkas permohonan ke bendaharawan. Namun jika diketahui pemohon kehilangan paspor atau rusak maka berkas permohonan dikirim ke seksi WASDAKIM untuk dilakukan BAP setelah tahap verifikasi selesai.

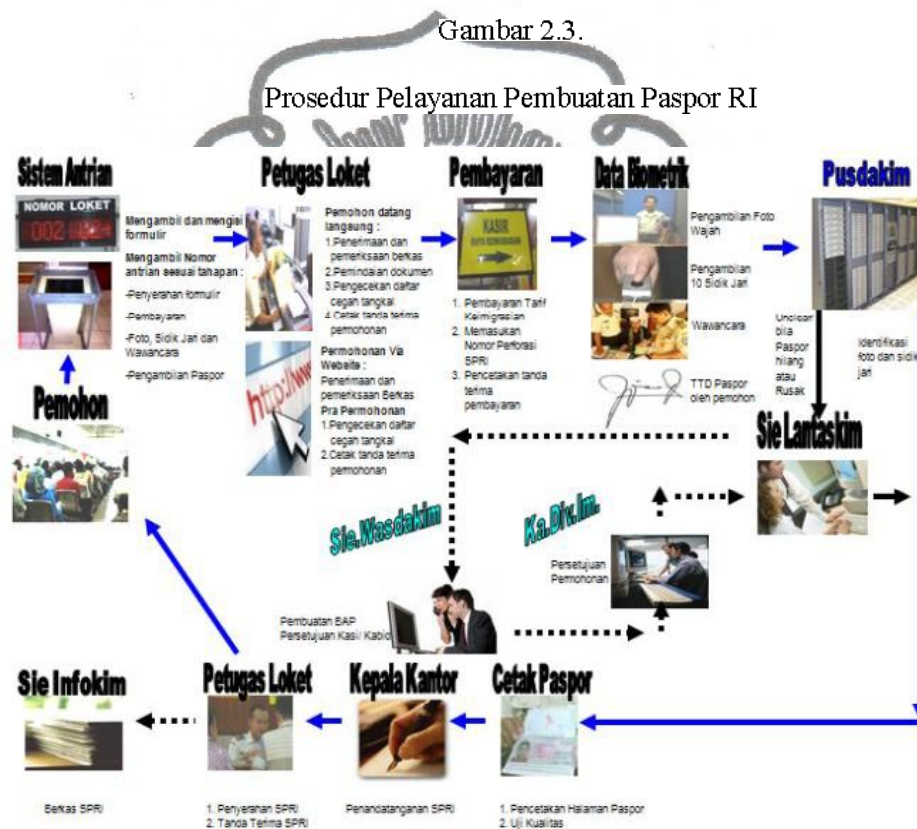
Setelah berkas diterima, bendahara memanggil nama pemohon sesuai nomor urut yang ditampilkan di layar monitor lalu menerima pembayaran blanko SPRI dan biaya biometrik. Petugas selanjutnya mencetak Tanda Terima Pembayaran dan menyerahkan kepada pemohon

serta mengarahkan pemohon untuk melakukan foto dan sidik jari. Petugas distribusi paspor lalu mengeluarkan blanko paspor berdasarkan Tanda Terima Pembayaran atau Resi Penggantian yang diterima bendaharawan lalu mengirim berkas permohonan tersebut ke petugas foto. Setelah itu pemohon langsung ketempat data biometrik untuk pengambilan foto wajah, pengambilan identitas, sidik jari, wawancara, dan tanda tangan paspor oleh pemohon.

Semua data permohonan dan formulir permohonan selesai maka berkas disimpan di PUSDAKIM dan data yang telah disimpan akan dilanjutkan ke cetak paspor, tapi apabila ada paspor rusak akan ditandatangani oleh petugas Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM) dan dilanjutkan ke Seksi Pengawasan Penindak Keimigrasian (WASDAKIM) untuk pembuatan BAP (Berita Acara Pemeriksaan dan Persetujuan) oleh kepala seksi atau bidang. Setelah pembuatan BAP disetujui oleh Kepala Seksi atau Kepala Bidang maka akan diserahkan kepada Kepala Divisi Keimigrasian untuk persetujuan permohonan lalu diserahkan ke Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM) untuk diserahkan ke bagian cetak Paspor.

Bagian cetak paspor menyangkut cetakan halaman paspor dan uji kualitas paspor. Paspor yang sudah jadi akan diserahkan kepada Kepala Kantor untuk penandatanganan SPRI. Setelah paspor ditanda tangani oleh

Kepala kantor maka pemohon kembali lagi ke petugas loket untuk penyerahan SPRI dan tanda terima SPRI. Setelah semua prosedur dilaksanakan maka paspor akan diserahkan ke Seksi INFOKIM untuk berkas SPRI. Prosedur pelayanan pembuatan paspor dapat digambarkan seperti berikut :



Sumber : Dokumen Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

2.10. Kedudukan INFOKIM Sebagai *Public Relations* di Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta

Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta tidak mempunyai divisi khusus kehumasan karena memang divisi Humas atau *Public Relations* (PR) hanya terdapat pada kantor pusat yakni setingkat Direktorat Jenderal Imigrasi. Meski begitu, kantor Imigrasi mempunyai seksi INFOKIM (Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian), sebuah divisi khusus yang mempunyai tugas melakukan penyebaran dan pemantauan informasi serta pengelolaan sarana komunikasi Keimigrasian di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk melaksanakan tugas tersebut Seksi Infokim mempunyai fungsi :

1. Melakukan pengumpulan, analisis data, evaluasi, penyajian informasi dan penyebarannya untuk penyelidikan Keimigrasian.
2. Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumen Keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.

Seksi Infokim terdiri dari :

1. Sub Seksi Informasi

Bertugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi mengenai WNI dan WNA dalam rangka kerjasama tukar menukar informasi untuk pengamanan teknis operasional keimigrasian.

2. Sub Seksi Komunikasi

Bertugas melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta penggunaan dan pemeliharaan sarana komunikasi.

Seksi INFOKIM di kantor Imigrasi Surakarta mempunyai fungsi yang hampir sama dengan PR, namun tentu saja fungsi dan tugas yang dijalankan tidak sebanyak dan selengkap peran PR di perusahaan pada umumnya. Hal ini dikarenakan PR yang ada di perusahaan komersil memang berbeda dengan PR dalam pemerintahan. Seksi INFOKIM yang ada di Kantor Imigrasi sebagai instansi pemerintah jelas mempunyai peran yang berbeda dibandingkan PR pada umumnya. Petugas PR di pemerintahan mempunyai keleluasaan untuk menyebarluaskan keputusan-keputusan yang telah diambil. Dalam wewenang lokal, petugas bertanggung jawab terhadap atasan sebagai pemimpin dan mempunyai tanggung jawab untuk mengkomunikasikan hasil-hasil yang telah diputuskan oleh pimpinan, begitu juga dengan seksi INFOKIM yang mempunyai tugas yang sama.

Berbeda dengan dulu, PR pemerintah saat ini diberi keleluasaan yang lebih dalam menjalankan tugasnya. Jika dulu mereka hanya bertugas menyusun pidato-pidato dan menyebarkan berita, petugas PR sekarang dapat memainkan peran yang lebih kreatif. Seksi INFOKIM di kantor Imigrasi Surakarta selain menjalankan tugas utamanya, mereka juga mencari sarana-sarana untuk menggugah partisipasi masyarakat kaitannya dengan

keimigrasian. Mereka mempublikasikan dan mensosialisasikan kebijakan, program-program baru dan himbauan-himbauan yang telah dirumuskan oleh kantor pusat (Dirjen Imigrasi).

Meski tugas dan peran PR di perusahaan komersil dan PR di pemerintah berbeda namun secara garis besar kegiatan dan tujuannya sama. Keduanya sama-sama menjalankan serangkaian kegiatan yang diorganisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu dan semuanya berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Tujuannya untuk memastikan bahwa niat baik dan kegiatan organisasi atau instansi yang bersangkutan senantiasa dimengerti oleh khalayaknya.

Sesuai dengan PR pada umumnya, kegiatan yang dilakukan seksi INFOKIM juga dimaksudkan untuk menciptakan suatu pengertian, sikap dan tanggapan yang lebih baik dari khalayak terhadap pelayanan atau Imigrasi secara keseluruhan. Melalui kegiatan yang dilakukannya, seksi INFOKIM berharap khalayak yang semula bersikap antipati menjadi simpati. Masyarakat yang dulunya mencurigai Imigrasi sebagai instansi yang rentan calo dan pungutan (liar) bisa berubah menjadi lebih menerima kondisi lapangan yang ada, bahwa hal tersebut dijamin sudah tidak ada lagi. Begitu juga masyarakat yang bersikap apatis dan lalai bisa berubah menjadi lebih peduli dan pengertian. Proses diatas dalam kehumasan disebut dengan proses transfer.

Proses tersebut dapat diperagakan secara sederhana sebagai berikut :

<i>Negatif</i>		<i>Positif</i>
Antipati	→	Simpati
Kecurigaan	→	Penerimaan
Apatis	→	Peduli
Lalai	→	Pengertian

Seksi INFOKIM sebagai PR internal di lingkup kantor Imigrasi Surakarta mempunyai karakteristik khas yang berbeda dengan perusahaan/instansi lain. Hal ini karena setiap organisasi pasti mempunyai kebutuhan tersendiri yang tidak bisa disamakan dengan organisasi lain. Kebutuhan keimigrasian pastinya berbeda dengan kepolisian walaupun keduanya sama-sama instansi pemerintah dan menjalankan fungsi sebagai penegak hukum. Hal terpenting adalah terlepas dari besar-kecilnya kebutuhan, setiap organisasi harus memperhatikan dan memanfaatkan fungsi-fungsi PR mengingat tidak ada satu organisasi pun yang tidak membutuhkan komunikasi yang baik dengan khalayaknya. Hal ini juga yang harus disadari oleh pucuk pimpinan di setiap organisasi.

Berikut ini adalah beberapa kegiatan yang dilakukan seksi INFOKIM dalam menjalankan fungsinya sebagai PR internal di kantor Imigrasi Kelas I Surakarta :

1. Menetapkan target-target dasar atau merumuskan tujuan, termasuk skala prioritas secara umum.
2. Memperhitungkan jam kerja atau sumber-sumber daya lainnya yang bernilai ekonomis yang akan menjadi biaya atau sumber pengeluaran atas pelaksanaan fungsi-fungsi PR. Hal ini mengingat anggaran dari kantor pusat untuk kantor Imigrasi Surakarta berkaitan dengan sosialisasi sangat terbatas, sehingga harus diatur dan dirancang sedemikian rupa.
3. Menetapkan skala prioritas untuk mengendalikan pilihan publik (segmen khalayak yang ingin dituju), media untuk menyampaikan pesan kepada mereka, waktu operasi, serta optimalisasi penggunaan tenaga kerja dan berbagai sumber daya lainnya.
4. Menentukan kelayakan pelaksanaan dari setiap upaya yang hendak dilakukan dalam rangka mengejar tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan dana, kapabilitas staf dan daya dukung serta kecukupan berbagai macam sarana dan prasarana yang ada.
5. Memantau pendapat umum mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan citra, kegiatan, reputasi, maupun kepentingan-kepentingan

Imigrasi dan menyampaikan setiap informasi yang penting tersebut langsung kepada pimpinan untuk ditanggapi dan ditindaklanjuti. Misalnya saja peristiwa ketika pegawai Imigrasi terlibat keributan dengan calon penumpang di bandara Soekarno Hatta beberapa waktu lalu. Pegawai di INFOKIM, khususnya sub seksi Informasi langsung mencetak berita yang dimuat di salah satu portal berita online tersebut dan menunjukkannya kepada Kepala Kantor. Hal ini menunjukkan bahwa mereka sangat peduli terhadap hal-hal yang berkaitan dengan Imigrasi, meskipun peristiwa itu tidak terjadi di kantor mereka namun di Jakarta. Tindakan tersebut dinilai penting untuk dilakukan sebagai bahan koreksi dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan selanjutnya karena kejadian itu bukan tidak mungkin bisa terjadi pada mereka, sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran.

6. Memberi nasihat atau masukan kepada organisasi mengenai berbagai masalah yang dirasa penting beserta teknik untuk mengatasi dan memecahkannya. Hal ini juga dilakukan oleh seksi-seksi lain tidak hanya INFOKIM.
7. Menyediakan berbagai informasi kepada khalayak tentang Imigrasi, kegiatan, program dan kebijakan se jelas mungkin sehingga pengertian khalayak dapat dicapai.