

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MANADO

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Oleh :

SERIADINGS CLAUDIA RUMENGAN

Nim. 12 063 012



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini dibuat oleh **Seriadings C Rumengan** dan telah disetujui dan disidangkan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Manado, pada tanggal 3 September Tahun 2015.

Disahkan oleh ;

Ketua Penguji,

Maxi D. Gahung, SE.,MM
NIP. 1960 0519 199403 1 001

Penguji 1,

Penguji 2,

Djibrael Djawa, SE.,M.Htl Manag
NIP 196110124 199011 1 001

Frans Rattu,SE.,MM
NIP 1968 0801 200212 100 1

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata

Drs. Robert D. Towoliu, MSc.
NIP. 19550401 198811 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan bimbingan dan pemeriksaan yang sewajarnya, maka kami menyatakan menyetujui Tugas Akhir ini dengan judul “ *Prosedur Pelayanan pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado*” sebagai salah satu syarat Akademik untuk menyelesaikan Program Diploma III di Politeknik Negeri Manado Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Oleh :

Seriadings Claudia Rumengan

Nim. 12 063 012

Dosen Pembimbing,

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Margaretha N. Warokka, SE.,MBA

NIP. 19601117 198803 2 002

Arthur Lumataw, SE.,MM

NIP. 19600730 199903 1 002

DEDIKASI

**Berbahagialah orang yang mendapat hikmat, orang yang memperoleh kepandaian, karena keuntungannya melebihi keuntungan perak dan hasilnya melebihi emas
(Amsal 3 : 13-14)**

Persembahan :

**Penulisan naskah h ini dipersembahkan kepada
Stenly Rumengan (Papa), Vonny Paendong (Mama) dan
Prince Rumengan (Adik)**

ABSTRAK

Rumengan Seriadings Claudia , 2015 *Prosedur Pelayanan pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado*. Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Manado, Pembimbing I : Margaretha N. Warokka SE.,MBA. dan Pembimbing II : Arthur Lumataw, SE,MM.

Kata Kunci : Imigrasi Manado.

Dewasa ini masyarakat Indonesia yang tingkat ekonomi menengah keatas, semakin menyadari dan membutuhkan perlunya untuk melakukan perjalanan wisata sebagai bagian dari sisi untuk menikmati kehidupan atau melakukan *refreshing* setelah beraktifitas pada pekerjaan dan kegiatan rutin lainnya.

Dalam melakukan perjalanan keluar negeri, masyarakat lebih cenderung menggunakan jasa biro perjalanan wisata untuk memudahkan perjalanan seperti yang direncanakan dan tentunya membutuhkan biaya extra. Karena selama ini bagi sebagian masyarakat berspekulasi bahwa pengurusan dokumen perjalanan akan menemui kendala dan dirasakan rumit, tetapi pada kenyataan sangat sederhana, dengan telah tersedianya petunjuk berupa Alur Proses Permohonan Paspor baik di kantor imigrasi maupun di media jaringan social seperti internet.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dalam pelayanannya dinilai baik oleh masyarakat yang telah menggunakan jasa pengurusan dokumen perjalanan seperti paspor, dimana hasil yang didapat secara keseluruhan baik kondisi maupun pelayanannya oleh pengguna jasa memberi penilaian 61% katagori baik, dan secara khusus untuk pelayanan sebesar untuk nilai 54.30% (baik), 43.30% (cukup) dan 2.33% (kurang), dengan demikian diharapkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado perlu memperbaiki pelayanan guna menekan prosentasi cukup dan kurang, sehingga spekulasi masyarakat tentang sulitnya mengurus dokumen perjalanan seperti paspor dirasakan sederhana dan tidak menyulitkan.

Disamping itu Prosentasi baik pada kriteria penilaian kecukupan 55.00% perlu diperhatikan untuk diperbaiki sesuai standart yang berlaku.

ABSTRACT

Rumengan Seriadings Claudia, 2015 *Passport at the Immigration Office grade 1 Manado Procedure*. Department Of Tourism, Business Travel Study Program, Manado State Polytechnic, Supervisor I : Margaretha N. Warokka SE., MBA. dan Supervisor II : Arthur Lumataw, SE, MM.

Keywords: Immigration Manado.

Currently, Indonesia's economic level of society from high above, increasingly aware of the importance and need for travel tours as part of the sides to enjoy life or make a refreshing after a on the job and other routine activities.

In travelling out of the country, people are more likely to use the service to facilitate tourist travel agency travel as planned and would cost extra. Because all this for some people speculated that the management of the travel document will meet the perceived constraints and complicated, but in fact is very simple, with the availability of instructions in the form of the Passport Application Process flow for both the Office of immigration as well as in social networking media such as the internet.

The Immigration Office grade 1 Students in his Ministry judged good by the public who have been using the services of management of travel documents such as passports, where the result obtained is overall good condition nor his Ministry by service users gave 61% of assessment categories, and in particular to services of value to 54.30% (good), 43.30% (enough) and 2.33% (less), thus it is expected that the Immigration Office grade 1 Students need to improve services to suppress presentation enough and less, so speculation about the difficulty of taking care of travel documents such as passports felt simple and not difficult.

In addition, the assessment criteria at both the presentation adequacy of 55.00% note for fixed according to standards in force.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan hikmat kepada penulis dan atas perkenanNya saja tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari tanpa doa dan usaha yang keras, tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III/Ahli Madya Pariwisata di Politeknik Negeri Manado.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari keterbatasan penulis yang tidak dapat bekerja sendiri tanpa bantuan, petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak yang terkait, maka tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Jemmy Rangan, MT, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Drs. Robert D. Towoliu, Msc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
3. Ir. Telly H.I. Kondojo, Msi, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
4. Deisy Andih, SE,Msi, selaku Ketua Program Studi Pariwisata Usaha Perjalanan Wisata.
5. Margaretha N. Warokka, SE.,MBA Selaku Dosen pembimbing 1 Penulisan Tugas Akhir
6. Arthur Lumataw, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing 2 Penulisan Tugas Akhir.
7. Seluruh Staff dan Dosen Politeknik / pariwisata yang memberikan bimbingan.
8. Stenly Rumengan (Papa), Vonny paendong (Mama) dan Prince Rumengan (Adik)
9. Teman-teman angkatan 2012 yang telah memotivasi dan mendoakan penulis.

10. Segenap keluarga dan rekan-rekan yang telah membantu penulis, yang namanya tidak disebutkan.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan, karenanya penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan tugas akhir ini. Semoga sebuah karya yang telah memberikan banyak pelajaran bagi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini, bisa memberikan manfaat kepada para pembaca.

Manado, September 2015

Seriadings Claudia Rumengan

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Dedikasi.....	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Istilah	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan.....	2
1.3. Tujuan	2
1.4. Manfaat	3
BAB II : LANDASAN TEORI	4
2.1. Prosedur	4
2.2. Pelayanan.....	5
2.3. Prinsip Pelayanan Publik.....	6
2.4. Paspor	8
BAB III : METODE PENELITIAN	15
3.1. Waktu dan Tempat.....	15
3.2. Metode Penelitian	15
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	16
4.1. Hasil	16
4.2. Pembahasan	28

BAB V	: PENUTUP	42
	5.1. Kesimpulan	42
	5.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado	17
Gambar 2	Bandara Sam Ratulangi Manado	17
Gambar 3	Struktur Organisasi	19
Gambar 4	Alur Proses Permohonan Paspor	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Pelayanan Permohonan Dokumen SPRI	20
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Satus Pekerjaan	30
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	30
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak	31
Tabel 7	Karakteristik Kepentingan Berdasarkan Kunjungan	32
Tabel 8	Karakteristik Kepentingan Berdasarkan Kendaraan	32
Tabel 9	Penilaian Responden Terhadap Aksesibilitas	33
Tabel 10	Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan/Kecukupan	34
Tabel 11	Penilaian Responden Terhadap Kesehatan	35
Tabel 12	Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan	36
Tabel 13	Penilaian Responden Terhadap Keamanan	37
Tabel 14	Penilaian Responden Terhadap Keselamatan	38
Tabel 15	Penilaian Responden Terhadap Estetika	38
Tabel 16	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan	39
Tabel 17	Penilaian Responden Terhadap Standar Operasi	40
Tabel 18	Penilaian Responden Kondisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado	41

DAFTAR ISTILAH

- Proporsi = **Keseimbangan**
- Persepsi = Persepsi (dari bahasa Latin *perceptio*, *percipio*) adalah **tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan** informasi
- Prefrensi = **Selera** adalah sebuah konsep yang digunakan pada ilmu sosial, khususnya ekonomi.
- Responden = **Penjawab** (atas pertanyaan yg diajukan untuk kepentingan penelitian)
- Populasi = **Sejumlah orang** disuatu tempat
- Sampel = (bahasa inggris: *sample*) merupakan **bagian dari populasi** yang ingin diteliti

DAFTAR ISTILAH

Proporsi	=	Keseimbangan
Persepsi	=	Persepsi (dari bahasa Latin <i>perceptio</i> , <i>percipio</i>) adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi
Prefrensi	=	Selera adalah sebuah konsep yang digunakan pada ilmu sosial, khususnya ekonomi.
Responden	=	Penjawab (atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian)
Populasi	=	Sejumlah orang disuatu tempat
Sampel	=	(bahasa inggris: <i>sample</i>) merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini masyarakat Indonesia dari tingkat ekonomi menengah keatas, semakin menyadari dan membutuhkan perlunya untuk melakukan perjalanan wisata sebagai bagian dari sisi untuk menikmati kehidupan atau melakukan *refreshing* setelah beraktifitas pada pekerjaan dan kegiatan rutin lainnya.

Kegiatan perjalanan wisata saat ini, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga memungkinkan maskapai penerbangan memperoleh pesawat-pesawat udara yang berimbas pada tersedianya angkutan udara yang biayanya terjangkau. Kemudahan tersebut diatas mempengaruhi masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata keluar negeri walaupun baru seputar negara-negara tetangga atau ruang lingkup negara-negara ASEAN (Association Of Southeast Asian Nations) seperti Singapura, Malaysia dan Thailand, tetapi setelah berkunjung ke negara-negara tersebut diatas, keinginan masyarakat terus meningkat dan bermaksud berkunjung ke manca negara lainnya bahkan ke eropa dan amerika.

Disamping perjalanan wisata (*Leisure*), terdapat pula perjalanan bisnis atau dinas, seperti MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition). Mice merupakan kegiatan perjalanan yang di biyai oleh suatu perusahaan baik di dalam negeri maupun keluar negeri dalam tanggungan perusahaan untuk para karyawan dan mitra usaha sebagai tugas yang di embankan dan imbalan penghargaan atas prestasi mereka atau mampu mencapai target yang telah di tentukan.

Seperti kita ketahui bahwa secara umum ciri utama dari suatu perjalanan adalah sebagai berikut :

- perjalanannya merupakan suatu perjalanan keliling dan kembali ke tempat asal.
- perjalanannya diadakan dalam keadaan santai.
- mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada peserta perjalanan.
- perjalanannya dirangkai dari beberapa komponen perjalanan yang diperlukan dalam pencapaian tujuan dari perjalanan.
- perjalanannya dilengkapi dengan mengunjungi obyek/atraksi wisata.
- belanja orang yang mengadakan perjalanan berasal dari uang yang diperoleh di tempat asal peserta perjalanan.
- peserta perjalanan tinggal untuk sementara ditempat tujuan perjalanan. perjalanannya dilaksanakan dalam waktu yang ditentukan.

Dalam melakukan perjalanan keluar negeri, masyarakat lebih cenderung menggunakan jasa biro perjalanan wisata untuk memudahkan perjalanan seperti yang direncanakan dan tentunya membutuhkan biaya extra.

Kecendrungan ini dimaklumi sejalan dengan repotnya dalam pengurusan dokumen kelengkapan perjalanan, untuk maksud tersebut sehingga penulis berkesimpulan dan memberi judul Tugas Akhir ini : **“Prosedur Pengurusan Paspor di kantor Imigrasi Kelas 1 Manado”**

1.2. Permasalahan

- a. Sejauhmana prosedur dalam rangka pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado ?.
- b. Apakah pengurusan paspor sangat sulit seperti dibayangkan penulis dan masyarakat pada umumnya.

1.3. Tujuan

Meneliti dan menginformasikan kepada masyarakat dan semua pihak dalam rangka prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.

1.4. Manfaat

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

a. Bagi Penulis

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Usaha Perjalanan Wisata. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

c. Bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dalam mengembangkan prosedur di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Prosedur

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama (contohnya prosedur kesehatan dan keselamatankerja).

Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan.

Prosedur dapat diartikan juga :

- Instruksi atau resep, serangkaian perintah yang menunjukkan bagaimana menyiapkan atau membuat sesuatu
- Subrutin atau metode (ilmu komputer), sebuah sub program yang merupakan bagian dari program yang besar
- Algoritma, dalam matematika dan ilmu komputer, serangkaian operasi atau perhitungan untuk menyelesaikan tugas tertentu
- Prosedur operasi standar
- prosedur hukum
- prosedur parlemen
- Procedure Text

2.2. Pelayanan

Pelayanan Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan¹, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah **”usaha melayani kebutuhan orang lain”**. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann² (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo³ dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah **”segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”** Sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa **”pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”**

¹Dahlan, Kualitas Pelayanan, 1995:646

²Normann², Kualitas Pelayanan 1991:14

³Sutopo dan Suryanto, Kualitas Pelayanan 2003:9

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*). Prosedur pelayanan adalah tata cara dalam melayani public berdasarkan standart yang telah ditetapkan.

2.3. Prinsip Pelayan Publik

Berdasarkan tulisannya NINA RAHMAYANTY⁴ dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima, Hal 88 menuliskan ada 10 prinsip pelayanan publik yaitu ;

a. Kesederhanaan

Proses pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah di laksanakan

b. Kejelasan

- Persyaratan teknis dan administratif
- Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan

d. Akurasi

Produk Pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

⁴Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan, Prima, 88

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi 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, di sediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4. Paspor

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Ada kalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu. Sebagai contoh, dahulu pemegang paspor Indonesia sempat dilarang berkunjung ke negara Israel dan Taiwan.

Saat ini beberapa negara telah mengeluarkan apa yang disebut e-paspor atau elektronik paspor. e-paspor merupakan pengembangan dari paspor konvensional saat ini dimana pada paspor tersebut telah ditanamkan sebuah chip yang berisikan biodata pemegangnya beserta data biometrik-nya, data biometrik ini disimpan dengan maksud untuk lebih meyakinkan bahwa orang yang memegang paspor adalah benar orang yang memiliki dan berhak atas paspor tersebut.

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Beberapa pemerintahan berusaha mengontrol pergerakan warganya dan warga asing di negara mereka dengan menerbitkan "paspor internal". Misalnya di bekas negara Uni Soviet, untuk setiap warganegaranya diterbitkan sebuah "propiska" untuk mengontrol pergerakan mereka di seluruh wilayah negara tersebut. Sistem ini sebagiannya masih diterapkan di Rusia.

a. Sejarah Paspor

Sejarah timbulnya Paspor diperkirakan sudah sejak tahun 450 SM, salah satu referensi yang dianggap mewakili keberadaan paspor ditemukan dalam kitab suci yaitu Nehemiah 2 : 7-9 disebutkan Nehemiah perwakilan dari King Artaxerxes I dari persia, memerintahkan Nehemiah untuk pergi ke Judea dan Raja memmerikan sebuah surat "kepada pemimpin diseberang sungai" yang memeinta jaminan keselamatan bagi Nehemiah selama ia menjelajahi daerah tersebut. (Majalah Gerbang Indonesia #02 edisi Juni 2009).

Sumber lain juga menyebutkan Penggunaan Surat perjalanan pertama kali dalam sejarah diperkirakan pada zaman Holly land tahun 450 SM, ketika itu Raja Persia mengangkat seorang Babylonia bernama Nehemiah sebagai Gubernur baru Palestina. Nehemiah memohon dan dikabulkan yaitu surat untuk keamanan dalam perjalanan sebagai pelindung dirinya. Itulah catatan permohonan pertama kali dari surat perjalanan, yang kemudian dikenal dengan nama (sebutan) Paspor. Penggunaan surat keterangan diri (semacam paspor) juga ada dimasa Raja Fir'aun di Mesir berkuasa. (Lintas Sejarah Imigrasi Indonesia, Direktorat Jenderal Imigrasi DephundanHam RI, Jakarta 2005).

Pada masa Kekhalifahan Islam, paspor digunakan dalam bentuk Bara'a yaitu berupa tanda pembayaran pajak, hanya mereka yang membayar zakat (muslim) dan Jizya (non muslim) diijinkan untuk bepergian ke daerah lain dalam kekhalifahan . oleh karena itu bara'a dikenal sebagai paspor perjalanan.

Istilah paspor sendiri berasal berasal dari Sea Port (pelabuhan laut). Di Eropa abad pertengahan, dokumen itu dikeluarkan bagi pelancong oleh penguasa setempat, dan biasanya berisi daftar kota dimana pemilik dokumen diijinkan lewat.

Raja Henry V dari Inggris dipercaya sebagai pencipta apa yang saat ini kita anggap sebagai paspor. Paspor digunakan untuk membuktikan identitas pemiliknya di negri asing. Paspor jenis pertama mencakup uraian

pemegang paspor. Pemasangan foto pada paspor dimulai pada abad ke-20 ketika fotografi semakin meluas.

Diakhir abad 19 hingga menjelang perang dunia I, paspor tidak diperlukan dalam perjalanan internasional di Eropa dan lintas batas sangat mudah sehingga orang sedikit yang membuat paspor.

Pada tahun 1920 kumpulan negara-negara mengadakan konferensi tentang paspor dan tiket masuk. Petunjuk paspor dihasilkan dari keonferensi tersebut yang diikuti dengan konferensi tahun 1926 dan 1927.

Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) mengadakan konferensi tahun 1963, tetapi tidak menghasilkan petunjuk paspor dari konferensi tersebut, baru pada tahun 1980 standarisasi paspor muncul dibawah dukungan ICAO (Internasional Civil Aviation Organization) atau Organisasi Penerbangan Sipil Internasional.

b. Jenis-jenis Paspor

Adapun jenis-jenis paspor terdiri dari ;

1) Paspor biasa

Biasanya suatu negara menerbitkan untuk warga negaranya sebuah paspor biasa untuk perjalanan reguler. Di Indonesia paspor ini diberi sampul berwarna hijau dan dikeluarkan oleh Ditjen Keimigrasian, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia .

2) Paspor diplomatik

Untuk sebagian orang diterbitkan paspor diplomatik guna mengidentifikasi mereka sebagai perwakilan diplomatik dari negara asalnya. Karena itu, pemegang paspor ini menikmati beberapa kemudahan perlakuan dan kekebalan di negara tempat mereka bertugas. Di Indonesia, paspor ini diberi sampul berwarna hitam dan dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri.

3) Paspor dinas/resmi

Paspor ini diterbitkan untuk kalangan teknisi dan petugas administrasi dari suatu misi diplomatik seperti kedutaan dan konsulat ataupun bagi pegawai negeri/pemerintah yang sedang melaksanakan tugas ke luar negeri. Pemegang paspor jenis ini mendapatkan beberapa kemudahan yang tidak dimiliki oleh pemegang paspor biasa. Di Indonesia, paspor ini diberi sampul berwarna biru dan dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri setelah mendapat izin dari Sekretariat Negara.

4) Paspor orang asing

Paspor orang asing adalah paspor yang diberikan kepada seseorang yang bukan warga negaranya. Syarat dan ketentuan untuk memiliki paspor jenis ini diatur oleh masing-masing negara. Contoh paspor ini adalah paspor yang dipakai untuk berhaji (paspor coklat), yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.

5) Paspor kelompok

Paspor kelompok akan diberikan untuk, misalnya, kelompok perjalanan anak liburan sekolah. Semua anak dalam perjalanan

tersebut cukup memiliki sebuah paspor kelompok selama perjalanan liburan mereka berlangsung.

6) **Paspor haji dan umrah**

Khusus jamaah haji dan umrah, nama yang tertera dalam paspor harus menggunakan 3 kata misalnya " Ahmad Hasan Ismail "

7) **Paspor Indonesia**

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia

Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris.

Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut:

Dalam bahasa Indonesia:

"Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlaku secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Dalam bahasa Inggris:

"The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection."

Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

1) Bahasa

Bahasa yang digunakan dalam paspor Indonesia adalah Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.

2) Informasi Dalam Paspor

Halaman kedua dan ketiga dalam paspor Indonesia berisi data pribadi pemegang paspor. Data-data tersebut adalah:

- Foto
- Jenis
- Kode Negara
- Nomor Paspor
- Nama Lengkap
- Kelamin
- Kewarganegaraan
- Tanggal Lahir
- Tempat Lahir
- Tanggal Pengeluaran
- Tanggal Habis Berlaku
- Nomor Registrasi
- Kantor Yang Mengeluarkan (tempat pengeluaran paspor)
- Tanda Tangan Pemegang

8) **Paspor Biometrik**

Paspor biometrik atau sering disebut juga **e-paspor** adalah jenis paspor yang memiliki data biometrik sebagai salah satu unsur pengamanan paspor tersebut. Data biometrik ini disimpan dalam bentuk chip yang tertanam pada paspor tersebut. Paspor jenis ini telah digunakan di beberapa negara, antar lain Malaysia, Amerika Serikat, Australia, Inggris, Jepang, Selandia Baru, Swedia, dan negara-negara lainnya. Data biometrik yang tersimpan pada chip ini bervariasi antar negara, namun berdasarkan standardisasi yang dikeluarkan oleh ICAO, data biometrik yang digunakan ialah data biometrik dari wajah pemegang paspor.

Berdasarkan standar yang dikeluarkan oleh International Civil Aviation Organisation, data biometrik yang dianjurkan untuk digunakan adalah biometrik wajah pemegang paspor dengan biometrik sidik jari sebagai pendukungnya. Namun hingga saat ini standardisasi yang dikeluarkan oleh ICAO ini belum dapat disepakati oleh dunia internasional karena berbagai macam hal. Saat ini Indonesia telah menggunakan data biometrik pemohon paspor sebagai salah satu unsur pengaman dalam penerbitan paspor Republik Indonesia.

BAB III

METODOLOGI

3.1. Waktu dan Tempat

- Pada tanggal 2 Maret 2015 sampai dengan 30 Juni 2015 saat melakukan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Kantor Imigrasi Kelas I Manado Jalan 17 Agustus kel Teling, Kec Wanea Manado Sulawesi Utara 95119 telp (0431) 841688, 863491

3.2. Metode Penelitian

Metode yang di gunakan adalah metode Deskriptif Narasi memberikan gambaran dan penjelasan dari objek yang di teliti.

a. Teknik Pengumpulan Data

1) Teknik Wawancara

Penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan mengenai objek yang diteliti.

2) Studi Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dengan membaca buku dan melalui internet berkaitan dengan judul yang diangkat.

b. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh penulis adalah :

1) Data Primer

Data utama yang menjadi inti penelitian ini yaitu data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu pembuatan paspor

2) Data Sekunder

Data pendukung atau riset kepustakaan, yang dalam hal ini penulis mengumpulkan data dari buku-buku dan internet yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Adapun hasil penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado adalah sebagai berikut ;

a. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Kantor Imigrasi Manado pada tahun 1954 semula ditetapkan sebagai Kantor Imigrasi Manado Cabang Makasar, sampai dengan tanggal 23 Oktober 1980 dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Ujung Pandang.

Pada tanggal 24 Oktober 1980 ditingkatkan menjadi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan wilayah kerja Propinsi Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah. Dengan ditetapkannya Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Propinsi Sulawesi Utara dan Tengah di Manado pada tahun 1982 berubah menjadi Kantor Imigrasi Manado dengan wilayah kerja Propinsi Sulawesi Utara.

Dengan adanya Kantor Imigrasi di Bitung dan Tahuna, maka wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado saat ini berjumlah 8(delapan) Kabupaten dan 3 (tiga) Kota yang terdiri dari

- 1) Kabupaten Minahasa
- 2) Kabupaten Minahasa Utara
- 3) Kabupaten Minahasa Tenggara
- 4) Kabupaten Minahasa Selatan
- 5) Kabupaten Bolaang Mongondow
- 6) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
- 7) Kabupaten Bolaang Mongondow Timur
- 8) Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan
- 9) Kota Manado
- 10) Kota Tomohon
- 11) Kota Kotamobagu

Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado juga membawahi 1(satu) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Udara yaitu Bandara Sam Ratulangi Manado. Bandara terletak 15 km disebelah utara Kota Manado dan dapat ditempuh 30 menit dari Kota Manado.



Gambar 1
Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dan Loket Pelayanannya

Bandara Udara Sam Ratulangi Manado dibangun oleh Pemerintah Jepang pada tahun 1942 yang terus mengalami perubahan dan perkembangan hingga saat ini, upaya pemerintah mengembangkan Bandar Udara maka sejak tahun 1990 dialihkan pengelolannya ke PT. Angkasa Pura I, dan pada tanggal 18 Desember 2003 diserahkan secara operasional oleh Direktorat Jenderal Penerbangan Udara kepada PT. (Persero) Angkasa Pura I.



Gambar 2
Bandara Sam Ratulangi Manado

b. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado memiliki pegawai dan pejabat yang berjumlah 42 (empat puluh dua) orang yang terdiri dari ;

- ▶ 1 orang Eselon III (Kepala Kantor)
- ▶ 5 orang eselon IV (Kepala Seksi dan Kepala Bagian Tata Usaha)
- ▶ 4 orang eselon V (Kepala Sub Seksi dan Kepala Urusan)
- ▶ 3 orang Pejabat Imigrasi non Struktural
- ▶ 2 orang Ajun Keimigrasian
- ▶ 25 orang staf/pegawai
- ▶ 2 orang Calon Pegawai Negeri Sipil

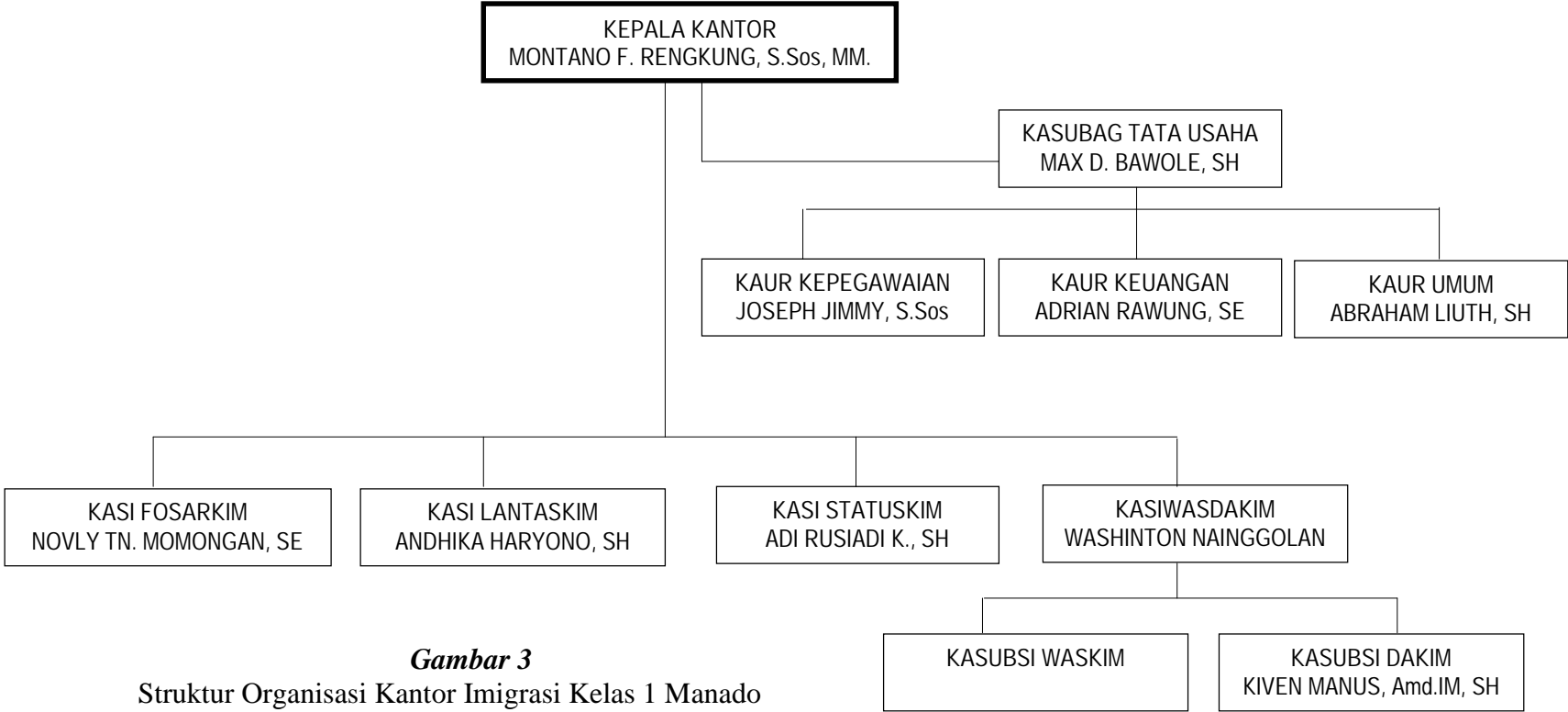
Dengan pelayanan keimigrasian meliputi :

- 1) Untuk Warga Negara Republik Indonesia (WNI)
 - Pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI)
 - Pemberian Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP)
 - Pemberian Izin Bertolak/Berangkat ke Luar Negeri
 - Pemberian Izin Masuk ke wilayah Republik Indonesia

- 2) Untuk Warga Negara Asing (WNA)
 - Pemberian Visa
 - Pemberian Isin Masuk
 - Pemberian Isin Tinggal
 - Pemberian Izin Berangkat
 - Pemberian Izin Masuk Kembali
 - Pemberian Fasilitas Keimigrasian/affidavit

Adapun Struktur organisasinya adalah sebagai berikut ;

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MANADO



Gambar 3
Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

c. Jumlah Pelayanan

Dalam priode Bulan Juni 2015 (saat PKL), Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado telah menyelesaikan permohonan dokumen SPRI yang datanya adalah sebagai berikut ;

Tabel 1
Daftar Pelayan Permohonan Dokumen Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI)
Yang Diselesaikan

Jenis Paspor	24 Halaman Perorangan			48 Halaman Perorangan			Jumlah
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah	
Baru - Paspor Biasa	3	5	8	326	370	696	704
Baru - Paspor TKI	-	14	14	-	-	-	14
Penggantian-Habis Berlaku	-	1	1	158	176	334	335
Penggantian - Halaman Penuh	-	-	-	1	-	1	1
Penggantian - Hilang	-	-	-	4	3	7	7
Penggantian - Hilang Bencana Alam	-	-	-	3	2	5	5
Penggantian - Rusak Masih berlaku	-	-	-	4	2	6	6
Penggantian - Rusak Tenggelam	-	-	-	6	2	8	8
Penggantian 24H/48H Eks Pemegang	-	1	1	2	2	4	5
Penggantian Hilang Habis masa blk	-	1	1	7	5	12	13
Penggantian Rusak Habis masa blk	-	1	1	3	2	5	6
Jumlah Keseluruhan	3	23	26	514	564	1,078	1,104
Sumber : Kantor Imigrasi Manado							

d. Prosedur Pelayanan Paspor

Pengajuan permohonan paspor dilakukan di kantor Imigrasi dengan beberapa tahapan, antara lain :

1) Pengisian Formulir

- ▶ Pemohon atau yang diberi kuasa mengisi formulir sesuai dengan kolom yang telah ditentukan.
- ▶ Dalam hal permohonan SPRI diajukan melalui website, yang selanjutnya disebut pra permohonan, pemohon atau yang diberi kuasa wajib mengisi formulir elektronik dan memindai persyaratan, serta mencetak tanda bukti pra permohonan.

2) Antrian

- ▶ Pemohon mengambil nomor antrian elektronik atau manual pada Kantor Imigrasi atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI sesuai tahapan proses.
- ▶ Mesin antrian akan memanggil secara otomatis dan menampilkan nomor antrian pada layar monitor atau petugas loket memanggil pemohon sesuai nomor antrian.

3) Pengajuan Permohonan SPRI

- ▶ Permohonan SPRI diajukan kepada petugas loket pada Kantor Imigrasi atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI oleh pemohon atau yang diberi kuasa.
- ▶ Dalam hal permohonan diajukan melalui website, pemohon atau yang diberi kuasa wajib menyerahkan tanda bukti pra permohonan.
- ▶ Petugas loket menerima dan memeriksa kebenaran persyaratan asli yang dibawa oleh pemohon atau yang diberi kuasa.
- ▶ Petugas loket menolak permohonan dan memberikan bukti penolakan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila ditemukan rincian biodata sama dengan daftar pencegahan.
- ▶ Petugas loket memberikan tanda terima kepada pemohon yang telah memenuhi persyaratan.

4) Pembayaran Tarif Keimigrasian

- ▶ Bendahara penerima pada Kantor Imigrasi atau pada Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI menerima pembayaran tarif keimigrasian sesuai ketentuan yang berlaku.
- ▶ Bendahara penerima mencetak serta memberikan tanda terima pembayaran.

5) Pengambilan Foto Wajah dan Sidik Jari

- ▶ Pemohon wajib datang pada saat pengambilan foto wajah dan sidik jari.
- ▶ Petugas Imigrasi melakukan pengambilan foto wajah dan sidik jari terhadap pemohon sesuai dengan nomor antrian pada tanda terima pembayaran.

- ▶ Petugas Imigrasi melakukan pengambilan foto wajah pemohon dalam posisi menghadap ke depan lensa kamera.
- ▶ Petugas Imigrasi melakukan pengambilan sepuluh sidik jari tangan pemohon, dimulai dari jempol kanan, telunjuk kanan, tengah kanan, manis kanan, kelingking kanan dilanjutkan dengan jempol kiri, telunjuk kiri, tengah kiri, manis kiri dan kelingking kiri.
- ▶ Petugas Imigrasi membuat catatan pada kolom petugas dalam hal:
 - Terdapat kelainan pada jari pemohon; dan
 - Sidik jari telah dilakukan berulang kali, namun sistem belum dapat mendeteksi sidik jari pemohon.
- ▶ Petugas Imigrasi tidak perlu mengambil sidik jari bagi anak yang berusia dibawah 3 (tiga) tahun dengan membuat catatan pada kolom petugas.

6) Wawancara

- ▶ Pemohon wajib datang dengan menunjukkan dokumen asli sebagai persyaratan pada saat proses wawancara.
- ▶ Petugas wawancara melakukan penelitian tentang kelengkapan dokumen persyaratan asli, serta menuangkan hasil penelitian pada kolom catatan petugas dan formulir yang telah disediakan.
- ▶ Petugas wawancara wajib memasukkan data alamat lengkap (Kecamatan, Kota/Kabupaten, Provinsi) dan bilamana diperlukan memasukkan data alamat lain yang bisa dihubungi selain alamat pada KTP.
- ▶ Petugas wawancara mencetak biodata pemohon, selanjutnya pemohon menandatangani hasil pencetakan dan blangko SPRI.
- ▶ Petugas wawancara dapat menangguhkan proses selanjutnya apabila pada hasil penelitian ditemukan kecurigaan tentang identitas dan jati diri pemohon untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dan apabila hasil penelitian lanjutan terbukti adanya pelanggaran keimigrasian maka permohonannya dapat ditolak dengan membuat keterangan pada kolom catatan petugas.

7) Identifikasi Foto Wajah dan Sidik Jari

- ▶ Petugas wawancara mengirim data foto wajah dan sidik jari serta identitas diri ke Pusat Data Keimigrasian (Pusdakim) untuk dilakukan identifikasi.
- ▶ Sistem identifikasi pada Pusdakim secara otomatis akan memberikan jawaban kepada Kantor Imigrasi atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI berupa persetujuan atau tindak lanjut.
- ▶ Dalam hal proses identifikasi foto wajah dan sidik jari jika ditemukan duplikasi maka Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang, melakukan pemeriksaan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan dan Berita Acara Pendapat untuk selanjutnya dilakukan proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

8) Pencetakan SPRI

- ▶ Petugas yang diberi wewenang, melakukan pencetakan halaman biodata pemohon dan halaman catatan resmi/official notes, serta halaman
- ▶ pengesahan/endorsements (jika diperlukan) setelah mendapat persetujuan identifikasi foto wajah dan sidik jari dari Pusdakim, dan melakukan laminasi blangko SPRI.
- ▶ Petugas yang diberi wewenang, melakukan uji kualitas pencetakan dan laminasi, dalam hal ditemukan cacat produksi maka dilakukan penggantian blanko SPRI tanpa dikenakan tarif.

9) Perubahan Data Pemegang SPRI

Dalam hal terjadi perubahan data pemegang SPRI yang meliputi perubahan alamat, penambahan atau perubahan nama dan/atau perubahan pekerjaan dapat dilakukan disetiap Kantor Imigrasi atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI dilakukan sesuai prosedur, melalui tahapan:

- ▶ Pengajuan permohonan;

- ▶ Persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang untuk memproses sesuai ketentuan yang berlaku; dan

- ▶ Pencetakan halaman pengesahan/endorsements, dan selanjutnya dibubuhkan paraf oleh Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang.

10) Penandatanganan SPRI

- ▶ Kepala Bidang atau Kepala Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian atau Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian atau pejabat yang diberi wewenang membubuhkan paraf pada SPRI.
- ▶ Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI atau pejabat yang diberi wewenang menandatangani SPRI dan menyerahkan kepada petugas untuk diterakan cap dinas untuk selanjutnya diserahkan kepada Petugas Loker.

11) Penyerahan SPRI

- 1) Petugas Loker melakukan pemindaian halaman tanda tangan Kepala Kantor Imigrasi atau Kepala Sub Direktorat Dokumen Perjalanan TKI dan halaman catatan petugas dan selanjutnya menyerahkan kepada pemohon atau yang diberi kuasa.
- 2) Pemohon atau yang diberi kuasa, menandatangani tanda bukti penerimaan SPRI pada kolom penerimaan.

(Prosedur Permohonan Pengajuan SPRI/Paspor berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : Imi-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia).



Gambar 4
Alur Proses Permohonan Paspor

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

e. Persyaratan Pengurusan Paspor

Dasar Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan UU. No. 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian :

- 1) Paspor Biasa terdiri dari ;
 - Paspor biasa elektrik
 - Paspor biasa non elektrik
- 2) Paspor sebagaimana dimaksud pada point 1 diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen keimigrasian.
- 3) Bagi warga Negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, mengisi formulir dan melampirkan persyaratan ;
 - KTP yang sah dan masih berlaku
 - Kartu Keluarga
 - Akte Kelahiran, Akte Pekawinan, atau buku nikah, Ijasah atau Surat baptis.
 - Surat izin atau instansi yang berwenang bagi yang bekerja diluar.
 - Surat kewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui perwarganegaraan atau penyampaian pernyataan dengan memilih kewarganegaraan sesuai dengan pengaturan UU.
 - Surat penetapan ganti nama dan pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama.
- 4) Bagi warga Negara Indonesia yang berdomisili diluar Negara 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

5) Persyaratan penggantian paspor biasa karena hilang atau rusak adalah sebagai berikut ;

- Melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian setempat.
- Melapor ke seksi pengawasan dan pemindahan 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 pemohon penggantian disetujui persyaratan dan proses penyelesaian dapat dilaksanakan.

6) Persyaratan penggantian paspor biasa karena habis masa berlaku atau halaman paspor penuh.

- Paspor lama
- KTP
- KK

Prosedur :

- ▶ Bagi warga Negara Indonesia atau berada diwilayah Indonesia, permohonan diajukan kepada Kepala Kantor Imigrasi setempat.
- ▶ Bagi warga Negara Indonesia yang berdomisili diluar wilayah Indonesia permohonan paspor diajukan kepada pejabat imigrasi yang ditunjuk melalui Kepala Perwakilan Republik Indonesia.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan Alur Proses Permohonan Paspor pembuatan paspor di mulai dengan sistem antrian. Sistem Antrian ini bisa memakan waktu sekitar 15 menit. Setelah itu di lanjutkan dengan penyerahan dokumen dan pemeriksaan kelengkapan berkas sekitar 15 menit. Jika berkas sudah lengkap akan di berikan nomor antrian untuk di panggil ke ruang foto, wawancara dan sidik jari. Dalam ruangan entry data, pegawai imigrasi memeriksa ulang semua kelengkapan berkas pemohon. Dalam proses entry data (foto, wawancara dan sidik jari), memakan waktu sekitar 45 menit. Setelah selesai pemohon akan di berikan kwitansi pembayaran yang akan di bayar melalui bank BNI. Paspor selesai dua hari setelah foto, wawancara dan sidik jari. Setelah itu paspor akan di cetak sekitar 15 menit. Keesokan harinya pemohon datang dengan membawa bukti pembayaran di loket pengambilan paspor lalu pegawai Imigrasi mengambil bukti pembayaran dan menyerahkan paspor tersebut kepada pemohon. Untuk dapat mendiskripsikan prosedur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dilakukan kuesioner terhadap pengunjung/pemohon paspor. Adapun penilaian kondisi prosedur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado didasarkan pada persepsi dan preferensi pengunjung. Dalam penelitian ini populasi yang diambil berdasarkan Tabel 1 Daftar pelayanan permohonan dokumen Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) yang diselesaikan Dalam priode Juni 2015 (saat PKL), Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dan untuk sampelnya ditentukan sebanyak 50 orang pemohon yang akan menjadi pokok bahasan dalam uraian berikut :

a. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, menunjukkan data karakteristik pengunjung yang merupakan hasil survey primer diuraikan sebagai berikut : Berdasarkan jenis kelamin, perbandingan jumlah pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1

Manado lebih banyak pengunjung kaum wanita 56% dan kaum pria 44%. Hal ini merupakan suatu hal yang wajar, mengingat kegiatan keluar negeri ke negara tetangga adalah tenaga kerja wanita (TKW) yang lebih banyak dibandingkan dengan tenaga kerja pria yang menjadi sampel penelitian ini.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Proporsi Jumlah Responden		Keterangan
Pria	22	44	%	
Wanita	28	56	%	
Jumlah Responden	50	100	%	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Tidak ada dominasi kelompok usia pada pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, namun tidak ditemukan pengunjung yang memiliki usia non-produktif, yaitu pengunjung berumur kurang dari 19 tahun atau 55 tahun keatas. Responden yang paling muda yang ditemukan berumur 19 tahun sampai dengan umur 52 tahun. Keragaman usia pengunjung antara 19 tahun sampai 55 tahun menunjukkan bahwa permohonan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado ini ditujukan bukan untuk kelompok usia anak-anak maupun orang tua, melainkan untuk pengunjung usia dewasa.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Proporsi Jumlah Responden		Keterangan
di bawah 19 th	4	8	%	
19 - 25 th	13	26	%	
25 - 35 th	15	30	%	
35 - 40 th	12	24	%	
40 - 55 th	4	8	%	
diatas 55 th	2	4	%	
Jumlah Responden	50	100	%	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Status pekerjaan pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, yang paling banyak adalah pengusaha dan TKI (tenaga kerja Indonesia) masing-masing 30 % dari jumlah keseluruhan responden dimana pengusaha sering bepergian keluar negeri adalah untuk mengurus keperluan bisnisnya sebaliknya untuk TKI yang melakukan perjalanan negeri untuk bekerja

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah	Proporsi Jumlah Responden	Keterangan
Ibu Rumah Tangga	5	10 %	
Pelajar/Mahasiswa	3	6 %	
Pegawai Negeri Sipil	8	16 %	
Karyawan Swasta	4	8 %	
Wirasaha/Pengusaha	15	30 %	
TKI	15	30 %	
Jumlah Responden	50	100 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Pendapatan pengunjung secara keseluruhan sebagian besar lebih dari Rp. 1.100.000,- sebesar 96% yakni termasuk penduduk berpenghasilan kena pajak (Peraturan Menteri Keuangan No. 137/PMK.03/2005). Hal ini menunjukkan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado identik dengan masyarakat yang berpenghasilan menengah keatas.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan per Bulan	Jumlah	Proporsi Jumlah Responden	Keterangan
dibawah Rp 860.000,	0	0 %	
Rp. 860.000 - 1.100.000	2	4 %	
diatas Rp 1.100.000	48	96 %	
Jumlah Responden	50	100 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Jarak antara asal tempat tinggal pengunjung dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, mayoritas pengunjung memiliki tempat tinggal yang jaraknya cukup jauh dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado hal ini disebabkan area kerjanya meliputi 8(delapan) Kabupaten dan 3 (tiga) Kota yang terdiri dari : Kabupaten Minahasa, Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten Minahasa Tenggara, Kabupaten Minahasa Selatan, Kabupaten Bolaang Mongondow, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, Kota Manado, Kota Tomohon, Kota Kotamobagu.

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak

Jarak Kantor dengan Tempat Tinggal	Jumlah	Proporsi Jumlah Responden		Keterangan
dibawah 1 km	0	0	%	
1 - 2 km	2	4	%	
2 - 5 km	17	34	%	
diatas 5 km	31	62	%	
Jumlah Responden	50	100	%	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

b. Karakteristik Kepentingan

Dari hasil penyebaran kuesioner pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, menunjukkan data karakteristik kepentingan untuk permohonan pembuatan paspor dari hasil survey diuraikan sebagai berikut :

Frekwensi/kunjungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado responden pada umumnya sesuai kebutuhan/tidak menentu sebesar 64%, karena rata-rata pemohon mengajukan permohonan paspor hanya untuk melakukan perjalanan wisata, selebihnya pengusaha, TKI dan perjalanan dinas.

Tabel 7
Karakteristik Kepentingan berdasarkan Frekwensi/Kunjungan

Frekwensi/Kunjungan	Jumlah	Proporsi Jumlah		Keterangan
		Responden		
sesuai kebutuhan/tidak menentu	32	64	%	
5 tahun sekali	18	36	%	
10 tahun sekali	0	0	%	
Jumlah Responden	50	100	%	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Moda transportasi yang paling banyak digunakan responden untuk mencapai lokasi didominasi oleh motor/mobil pribadi. Pemilihan moda tersebut dapat terjadi karena pemohon adalah tergolong masyarakat yang ekonominya menengah keatas 48%, selebihnya angkutan kota 30% dan motor ojek 22% hal ini dimaklumi bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado terletak diarea perkantoran yang jauh dari pemukiman penduduk demikian pula dengan pemohon yang tinggal diluar kota.

Tabel 8
Karakteristik Kepentingan Berdasarkan Kendaraan yang digunakan

Kendaraan yang Digunakan	Jumlah	Proporsi Jumlah		Keterangan
		Responden		
angkutan kota	15	30	%	
motor/mobil pribadi	24	48	%	
motor ojek	11	22	%	
jalan kaki	0	0	%	
lain-lain	0	0	%	
Jumlah Responden	50	100	%	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

c. Kondisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado Berdasarkan Penilaian Pengguna

Penilaian pengguna/pengunjung sebagai suatu tanggapan atau pandangan terhadap kriteria yang diujikan untuk menilai kondisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado terdiri dari penilaian aksesibilitas, kecukupan fasilitas, kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta

estetika pasar. Namun terkadang penilaian pengguna/pengunjung tidak selalu sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan. Hal tersebut dapat terjadi karena penilaian seseorang terhadap suatu hal dapat berbeda-beda dan dipengaruhi oleh berbagai hal, karena itu penilaian persepsi yang akan dibahas berikut ini ;

1) Aksesibilitas

Aksesibilitas mempengaruhi kemampuan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado untuk dapat berkunjung. Aksesibilitas dapat dibagi menjadi 2 kategori yaitu Aksesibilitas eksternal dan Aksesibilitas internal. Aksesibilitas eksternal mencakup kemampuan pemohon paspor untuk mencapai lokasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, seperti kelancaran lalu lintas, ketersediaan transportasi umum. Sedangkan Aksesibilitas internal berkaitan dengan kemampuan pemohon paspor beraktivitas didalam selama berada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado. Karena penelitian ini membahas konsep pelayanan didalam kantor, maka penilaian hanya diujikan pada komponen yang berkaitan dengan Aksesibilitas internal saja sesuai dengan indikator yang telah diumuskan sebelumnya.

Tabel 9
Penilaian Responden terhadap Aksesibilitas Kantor

Aksesibilitas	Baik		Cukup		Kurang		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Kejelasan/ketampakan pintu masuk	26	52 %	24	48 %	0	0 %	50
Kemudahan mencapai kantor	28	56 %	18	36 %	4	8 %	50
Kemudahan bergerak didalam kantor	32	64 %	18	36 %	0	0 %	50
Jumlah Rata-rata		57.3 %		40 %		2.67 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Dari tabel tersebut diatas, Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado memiliki aksesibilitas yang masih baik, karena sebagian besar pengguna memberikan nilai baik terhadap kejelasan pintu masuk. Hal ini dipengaruhi dengan terpampangnya identitas kantor demikian juga halnya dengan kondisi didalam ruangan kantor,

sangat luas dan tersedia tempat duduk yang cukup, televisi, meja untuk mengisi formulir, serta kebutuhan lain yang berhubungan selama berada didalam ruangan.

2) Ketersediaan/Kecukupan Fasilitas Kantor

Fasilitas yang dijadikan indikator penilaian dalam persepsi ini adalah fasilitas pendukung kantor. Fasilitas pendukung merupakan sarana penunjang kegiatan di dalam kantor yang juga berfungsi sebagai penarik pemohon untuk paspor di tempat tersebut, makin lengkap fasilitas pendukung, maka akan makin tinggi daya tarik suatu kantor terhadap konsumennya. Fasilitas kantor yang dinilai antara lain papan informasi, tempat parkir, prasarana, tempat pembuangan sampah dan alat pemadam kebakaran. Penilaian responden Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado terhadap ketersediaan dan kecukupan fasilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 10
Penilaian Responden terhadap Kecukupan Fasilitas Kantor

Ketersediaan/Kecukupan fasilitas pasar	Baik		Cukup		Kurang		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Kejelasan papan petunjuk/informasi	34	68 %	14	28 %	2	4 %	50
Ketersediaan fasilitas Parkir	28	56 %	18	36 %	4	8 %	50
Ketersediaan fasilitas toilet	29	58 %	21	42 %	0	0 %	50
Ketersediaan fasilitas mushola	32	64 %	18	36 %	0	0 %	50
Ketersediaan fasilitas pemadam kebakaran	21	42 %	27	54 %	2	4 %	50
Ketersediaan fasilitas pembuangan sampah	21	42 %	24	48 %	5	10 %	50
Jumlah Rata-rata		55 %		40.7 %		4.33 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Berdasarkan persepsi pengguna Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado ini dinilai mencukupi dalam penyediaan fasilitas pendukungnya. Fasilitas dianggap mencukupi kebutuhan oleh para pengguna kantor yang adalah papan informasi, toilet yang terpelihara, tersedianya mushola untuk umum, area dan alat pemadam kebakaran dan tempat pembuangan sampah yang disediakan dinilai cukup.

3) Kesehatan

Kesehatan suatu kantor dapat memberi daya tarik bagi pengunjungnya, dengan kondisi kantor yang sehat, secara tidak langsung pengunjung akan mempunyai rasa percaya bahwa kondisi pelayanan akan terjamin. Faktor kesehatan kantor dapat dipengaruhi oleh tingkat kebersihan, ketersediaan ventilasi, dan drainase kantor tersebut. Penilaian sampel terhadap kriteria kesehatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Penilaian Responden terhadap Kesehatan Kantor

Kesehatan	Baik		Cukup		Kurang		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Kebersihan halaman kantor	33	66 %	16	32 %	1	2 %	50
Kebersihan area didalam kantor	41	82 %	9	18 %	0	0 %	50
Kebersihan toilet kantor	36	72 %	13	26 %	1	2 %	50
Kebersihan area mushola kantor	25	50 %	23	46 %	2	4 %	50
Ketersediaan ventilasi	32	64 %	17	34 %	1	2 %	50
Usaha pencegahan kebisingan	35	70 %	13	26 %	2	4 %	50
Penyejuk ruangan	47	94 %	3	6 %	0	0 %	50
Pengharum ruangan	21	42 %	28	56 %	1	2 %	50
Jumlah Rata-rata		67.5 %		30.5 %		2 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Kondisi kebersihan bangunan, halaman, mushola dan toilet Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dinilai baik oleh pengunjung. Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado tidak ditemukan sampah yang berceceran di halaman maupun di dalam area kantor, secara umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado sangat memperhatikan kondisi yang kebersihan secara terstruktur dan berkesinambungan.

4) Kenyamanan

Kenyamanan kantor merupakan suatu bentuk perlindungan pengguna dari kondisi lingkungan yang kurang menyenangkan dan berkenan dengan penyediaan fasilitas untuk mendukung hal tersebut, seperti penyediaan atap bangunan, garis pembatas parkir, Berdasarkan penilaian pengguna pasar terhadap indikator kenyamanan di setiap unit pasar dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 12
Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Kantor

Kenyamanan	Baik		Cukup		Kurang		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Keteraturan fasilitas kantor	29	58 %	20	40 %	1	2 %	50
Keteraturan ruang tunggu	28	56 %	20	40 %	2	4 %	50
Keteraturan papan petunjuk diruangan	26	52 %	22	44 %	2	4 %	50
Kondisi Plafon	29	58 %	21	42 %	0	0 %	50
Kondisi cat dinding	32	64 %	18	36 %	0	0 %	50
Ventilasi diruangan yang tidak ber AC	24	48 %	20	40 %	6	12 %	50
Jumlah Keseluruhan		56 %		40.3 %		3.67 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Tingkat kenyamanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dinilai baik oleh pengunjungnya. pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado menyatakan bahwa mengurus dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado terasa cukup nyaman. Keteraturan fasilitas kantor yang memadai, ruang tunggu yang cukup lebar dan luas, memiliki petunjuk yang terlihat jelas dalam menggunakan fasilitas yang tersedia.

5) Keamanan

Rasa aman dibutuhkan setiap orang dalam beraktifitas, penilaian keamanan (*secure*) yang dilakukan terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado menyangkut keamanan diri terhadap resiko kriminalitas atau yang berhubungan dengan keamanan barang milik. Rasa aman disuatu kantor diperoleh dengan disediakan pos dan petugas keamanan, penyediaan fasilitas penerangan yang menjangkau seluruh ruangan, penataan lorong atau gang yang menyudut. Berikut ini adalah penilaian pengguna terhadap kriteria keamanan yang dirasakan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Tabel 13
Penilaian Responden terhadap Keamanan Kantor

Keamanan	Baik		Cukup		Kurang		Jml
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Res.
Ketersediaan pos satpam kantor	35	70 %	14	28 %	1	2 %	50
Ketegasan dan Keramahan petugas satpam	42	84 %	8	16 %	0	0 %	50
Keamanan lingkungan dan lapangan parkir	41	82 %	9	18 %	0	0 %	50
Ketersediaan alarm bahaya	21	42 %	24	48 %	3	6 %	48
Ketersediaan CCTV monitoring	34	68 %	14	28 %	2	4 %	50
Jumlah Rata-rata		69.2 %		27.6 %		2.4 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Fasilitas keamanan yang tersedia pada kantor ini sangat memadai. Untuk tingkat keamanan sangat baik, ketika memasuki area kantor ini, pengunjung diharuskan melapor ke pos satpam yang sudah disediakan, petugas satpam tegas tapi ramah, didukung dengan ketersediaan alarm bahaya dan CCTV monitor.

6) Keselamatan

Kriteria keselamatan yang dinilai dalam penelitian ini berupa jaminan akan keselamatan diri pengguna saat berada di kantor, kriteria keselamatan yang dimaksud dapat dilihat dari kondisi fisik yang resiko membahayakan membahayakan pengguna seperti permukaan jalan yang licin, konstruksi bangunan yang rapuh dan jalur jalan yang disatukan dengan jalur kendaraan. Penilaian kantor

untuk sampel didasarkan persepsi pengguna terhadap kriteria keselamatan dapat dilihat pada tabel berikut ini ;

Tabel 14
Penilaian Responden terhadap Keselamatan di Kantor

Keselamatan	Baik		Cukup		Kurang		Jml
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Res.
Konstruksi bangunan	36	72 %	12	24 %	2	4 %	50
Kemampuan atap bangunan	35	70 %	15	30 %	0	0 %	50
Jalan lintasan pengunjung	32	64 %	16	32 %	2	4 %	50
Ketersediaan penerangan	31	62 %	19	38 %	0	0 %	50
		67 %		31 %		2 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Sebagian besar pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, merasakan tingkat keselamatan sangat baik. Keadaan ini mampu menghilangkan perasaan kuatir akan resiko bencana bagi pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.

7) Estetika

Estetika berkaitan dengan suatu bentuk pemuasan indera melalui keindahan visual untuk mendapatkan suatu kantordengan keindahan visual dapat dilakukan melalui penataan bentuk bangunan, area dan peralatan kerja kantoran serta perawatan kondisi fisiknya, disamping itu kebersihan juga dapat memberikan nilai tambah terhadap estetika.

Tabel 15
Penilaian Responden terhadap Estetika Kantor

Estetika	Baik		Cukup		Kurang		Jml
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Res.
Keindahan bangunan	28	56 %	20	40 %	2	4 %	50
Penataan perkantoran	32	64 %	17	34 %	1	2 %	50
Daya tarik papan identitas kantor	34	68 %	14	28 %	2	4 %	50
Jumlah Rata-rata		62.7 %		34 %		3.33 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dinilai memiliki estetika oleh responden, bangunan teratur dan terawat, dimana baik keindahan maupun penataan kantor sangat diperhatikan untuk dijadikan daya tarik, disertai papan kantor dengan huruf yang cukup besar untuk dibaca dari jarak paling jauh sebesar 100 m.

8) Kualitas Pelayanan

Setelah hal-hal yang berkaitan dengan sarana Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, selanjutnya yang dinilai adalah prasarannya yang meliputi kualitas pelayanan. Pada hakikatnya, pengertian pelayanan adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Adapun kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 16
Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Baik		Cukup		Kurang		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Teknis dalam menerima tamu	28	56 %	20	40 %	2	4 %	50
Penggunaan bahasa dan tutur kata	26	52 %	23	46 %	1	2 %	50
Keramah-tamahan dan kesopanan petugas	35	70 %	14	28 %	1	2 %	50
Cara penolakan jika tidak memenuhi syarat	20	40 %	29	58 %	1	2 %	50
Teknis menangani keluhan pelanggan	28	56 %	21	42 %	1	2 %	50
Teknis menutup pembicaraan	26	52 %	23	46 %	1	2 %	50
Jumlah Rata-rata		54.3 %		43.3 %		2.33 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Dari tabel diatas penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dalam kategori baik, sebab kriteria yang dinilai responden menjadi perhatian utama dalam hal pelayanan publik oleh kantor imigrasi secara seragam diseluruh Indonesia, melalui berbagai pelatihan dan work shop pengembangan sumber daya manusia.

9) Prosedur operasi standar

Prosedur operasi standar (Bahasa Inggris: *standard operating procedure, SOP*) atau kadang disingkat **POS**, adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandardisasi, tanpa kehilangan keefektifannya. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh POS. Penilaian POS Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado adalah sebagai berikut ;

Tabel 17
Penilaian Responden terhadap Prosedur Operasi Standart

Prosedur Operasi Standart	Baik		Cukup		Kurang		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Tersedia informasi melalui brosur/leaflet	27	54 %	21	42 %	2	4 %	50
Tersedia papan petunjuk POS	28	56 %	21	42 %	1	2 %	50
Ketepatan waktu tunggu dan proses	33	66 %	16	32 %	1	2 %	50
Akurasi pengurusan berkas	34	68 %	29	58 %	1	2 %	64
Ketelitian menangani pengurusan berkas	28	56 %	21	42 %	1	2 %	50
Jumlah Rata-rata		60 %		43.2 %		2.4 %	

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Dari tabel diatas penilaian responden terhadap prosedur Operasi Standart dalam kategori baik, sebab kriteria yang dinilai responden adalah juga menjadi perhatian utama dalam hal pelayanan publik oleh kantor imigrasi secara seragam diseluruh Indonesia, melalui berbagai pelatihan dan work shop pengembangan sumber daya manusia.

d. Penilaian Responden Terhadap Kondisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Berdasarkan penilaian responden terhadap 9 kriteria kondisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, secara umum kondisi dan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dinilai baik. Adapun secara keseluruhan hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 17
 Penilaian Responden terhadap Kondisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Kriteria Penilaian	Baik		Cukup		Kurang	
		%		%		%
Aksesibilitas	57.30	%	40.00	%	2.67	%
Kecukupan	55.00	%	40.70	%	4.33	%
Kesehatan	67.50	%	30.50	%	2.00	%
Kenyamanan	56.00	%	40.30	%	3.67	%
Keamanan	69.20	%	27.60	%	2.40	%
Keselamatan	67.00	%	31.00	%	2.00	%
Estetika	62.70	%	34.00	%	3.33	%
Pelayanan	54.30	%	43.30	%	2.33	%
Standart	60.00	%	43.20	%	2.40	%
Jumlah Rata-rata	61.00	%	36.73	%	2.79	%

Sumber : Lampiran 1 Data Olahan

Dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa kondisi dan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dalam kriteria baik dengan sebesar 61%, kriteria cukup 36.73% sedangkan yang memberi penilaian kurang adalah 2.79%.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis menyimpulkan hal-hal sebagai berikut ;

- a. Kesadaran masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata dirasakan bagian dari kebutuhan hidup, ditunjang oleh biaya transportasi yang terjangkau.
- b. Apa yang dibayangkan sebagian masyarakat bahwa pengurus dokumen perjalanan berupa paspor adalah masalah ribet dan menjemukan, tetapi pada kenyataan mudah dan sederhana, sebab telah diinformasi kesemua media prosedur pengurusannya.
- c. Wilayah pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado cukup luas yang meliputi Kabupaten Minahasa, Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten Minahasa Tenggara, Kabupaten Minahasa Selatan, Kabupaten Bolaang Mongondow, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, Kota Manado, Kota Tomohon, Kota Kotamobagu.
- d. Dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa kondisi dan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dalam kriteria baik dengan sebesar 61%, kriteria cukup 36.73% sedangkan yang memberi penilaian kurang adalah 2.79%.

5.2. Saran

- a. Loker pelayanan dan petugas imigrasi perlu ditambahkan agar dapat mencegah kepadatan orang dalam ruangan kantor
- b. Nilai responden secara keseluruhan untuk kriteria baik sebesar 61%, kriteria cukup 36.73% dan penilaian kurang adalah 2.79%., perlu dipertahankan atau dikembangkan dengan memperkecil prosentasi cukup dan kurang.
- c. Prosentasi baik pada kriteria penilaian kecukupan 55.00% dan pelayanan 54.30%, perlu diperhatikan untuk diperbaiki sesuai standart yang berlaku.

LAMPIRAN - 1

Kepada Yang Terhormat,
Bapak/Ibu/Sdr-I Penunjang
Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado
Di -

T e m p a t . -

Dengan hormat,
Sehubungan dengan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Politeknik Negeri Manado, kami bermaksud mengadakan Penelitian Ilmiah untuk pengembangan layanan dan operasional Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado. Sehubungan dengan maksud tersebut, kami mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr-I berupa pengisian angket penelitian seperti tersebut dibawah ini.
Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Manado, September 2015
Penulis

Seriadings C Rumengan
NIM. 12 063 012

Petunjuk Pengisian Angket Penelitian

1. Bapak/Ibu/Sdr-i. Berikanlah data, informasi, tanggapan, masukkan terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dengan memberi tanda (X) pada kotak yang disediakan menurut data, pandangan dan tanggapan anda.

Contohnya :

Jawaban yang tepat

2. Pengertian Responden adalah Bapak/Ibu/Sdr-I yang berpartisipasi mengisi angket dalam penelitian ini.

A. Karakteristik Responden :

- 1) Sebutkan Jenis Kelamin anda : Pria Wanita
- 2) Anda berumur : dibawah 19 th 19-25 th 25-35 th 35-40 th
 40 - 55 th diatas 55 th
- 3) Status Pekerjaan Anda adalah : Ibu Rumah Tangga Pelajar/Mahasiswa Pegawai Negeri Sipil
 Karyawan Swasta Wiraswasta/Pengusaha TKI
- 4) Pendapatan Anda per Bulan : dibawah Rp 860.000 Rp. 860.000 - 1.100.000
 diatas Rp. 1.100.000,-
- 5) Jarak rumah tinggal Anda dengan Pasar ini adalah sejauh :
 dibawah 1 km 1 - 2 km 2 - 5 km diatas 5 km

B. Karakteristik Kepentingan :

- 6) Setiap berapa lama anda berkunjung atau mengurus dokumen perjalanan?
 tidak tentu 5 tahun sekali 10 tahun sekali
- 7) Dengan kendaraan apa yang anda gunakan ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado?
 angkutan kota mobil/motor pribadi motor ojek jalan kaki lain-lain

C. Kondisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Aksesibilitas :

- 8) Kejelasan/ketampakan pintu masuk menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 9) Kemudahan mencapai kantor ini menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 10) Kemudahan bergerak didalam kantor menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Ketersediaan/Kecukupan Fasilitas Kantor :

- 11) Kelengkapan/kejelasan papan petunjuk arah/papan informasi menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 12) Ketersediaan fasilitas parkir menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 13) Ketersediaan fasilitas toilet menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 14) Ketersediaan fasilitas mushola menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 15) Ketersediaan fasilitas alat pemadam kebakaran menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 16) Ketersediaan fasilitas pembuangan sampah menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Kesehatan :

- 17) Kebersihan halaman kantor menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 18) Kebersihan area didalam kantor menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 19) Kebersihan toilet kantor menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 20) Kebersihan mushola kantor menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 21) Ketersediaan ventilasi menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 22) Usaha pencegahan kebisingan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 23) Penyejuk ruangan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 24) Pengharum ruangan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Kenyamanan :

- 25) Keteraturan fasilitas kantor menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 26) Keteraturan ruang tunggu menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 27) Keteraturan papan petunjuk diruangan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 28) Kondisi plafon menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 29) Kondisi cat dinding menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 30) Ventilasi di ruangan non AC menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Keamanan :

- 31) Ketersediaan pos satpam menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 32) Ketegasan dan keramatomahan petugas satpam menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 33) Keamanan lingkungan dan lapangan parkir menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 34) Ketersediaan alarm bahaya menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 35) Ketersediaan CCTV monitoring menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Keselamatan :

- 36) Konstruksi bangunan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Estetika :

- 37) Kemampuan atap bangunan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 38) Jalan lintasan pengunjung menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 39) Ketersediaan Penerangan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Pelayanan :

- 40) Teknis dalam menerima tamu menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 41) Penggunaan bahasa dan tutur kata menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 42) Keramah-tamahan dan kesopanan petugas menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 43) Cara penolakan bila tidak memenuhi syarat menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 44) Teknis menangani keluhan pelanggan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 45) Teknis menutup pembicaraan menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

Prosedur Operasi Standart :

- 46) Ketersediaan Informasi melalui brosur/leaflet menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 47) Tersedia papan petunjuk POS menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 48) Ketepatan waktu tunggu dan proses menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 49) Akurasi pengurusan berkas menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang
- 50) Ketelitian menangani pengurusan berkas menurut penilaian anda adalah :
 Baik Cukup Kurang

<p><u>Kritik dan Saran lainnya yang perlu Responden(Bapak, Ibu, Sdr-I) tambahkan adalah :</u></p>	
	Tanggal.
	Tanda tangan Responden/tanpa menuliskan nama.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhanudin S. 2012 *Prosedur Pengurusan Bea dan Cukai* Jakarta : Pustaka Justisia.
- H.Woodward, Frank. 1972 *Manajemen Transportasi*. Jakarta : CV Indah Grafika,
- J. Supranto, 1971, *Metode Riset, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta : FE - UI
- Wardiayanta, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Bagiyono, 2005, *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Nina Rahmayanti, 2009, *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Ryan Firdiansyah Suryawan, 2010, *Pengantar Kepabeanan, Imigrasi dan Kabarntina* Penerbit : Mitra Wacana Media.

Web

<http://www.artikata.com/arti-348856-sampel.html>

<http://pelayananprimaneni.blogspot.com/>

<http://definisi.org/artikel-pelayanan-prima>