

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **3.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI)**

Kualitas pelayanan pembuatan paspor TKI ini menjadi salah satu dimensi yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan kantor imigrasi Bandung dan juga kepuasan para pemohon paspor. Terdiri dari beberapa indikator pembahasan yaitu kemudahan prosedur pembuatan paspor TKI di Kantor Imigrasi Bandung, ketelitian pemeriksaan berkas untuk pembuatan paspor, kecepatan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Bandung, dan terakhir mengenai kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas Kantor Imigrasi Bandung

##### **3.1.1 Kemudahan Prosedur pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung**

Dalam Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Berdasarkan hal tersebut , peneliti melakukan wawancara terhadap informan tentang kemudahan prosedur pembuatan paspor di kantor imigrasi Kota Bandung yang dikemukakan oleh Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) bahwa:

“Kantor Imigrasi dimanapun saat ini sudah menerapkan peraturan perundang-undangan dengan sebaik mungkin, sehingga dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada publik”

Kemudian Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai kemudahan proses pembuatan paspor di kantor imigrasi Bandung bahwa:

“Sejauh ini yang saya rasakan ngebuat paspor untuk TKI ini sudah mudah dan tidak lagi ada kata dipersulit”

Selain itu Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai kemudahan proses pembuatan paspor di kantor imigrasi Bandung bahwa:

“Mudah dan cepat, ngga ada prosedur yang belibet dan menyusahkan”

Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai kemudahan proses pembuatan paspor di kantor imigrasi Bandung bahwa:

“Mudah ko, kan udah ada peraturannya jadi tinggal kita ikutin aja”

Sedangkan Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) menyampaikan pendapatnya mengenai kemudahan proses pembuatan paspor di kantor imigrasi Bandung bahwa:

“Yang saya rasain dan alamin sekarang sih sudah mudah pembuatan paspornya dan juga cepat”

Reduksi jawaban dari semua informan mengenai kemudahan proses pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah bahwa saat ini pembuatan paspor baik untuk TKI maupun umum di kantor Imigrasi kelas I Bandung dapat dikatakan mudah. Hal tersebut dikarenakan saat ini prosedur pembuatan paspor sudah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, dan tidak ada lagi praktek percaloan, sehingga semua tatacara pembuatan paspor sudah tercantum.

Makna yang terkandung di dalam jawaban responden mengenai kemudahan proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Bandung adalah saat ini dalam mengajukan permohonan paspor baik untuk TKI maupun paspor untuk umum sudah mudah, sehingga publik tidak perlu lagi merasa ragu

ataupun berkeinginan untuk memanfaatkan calo ataupun perantara dalam membuat paspor yang tentunya akan mengakibatkan biaya yang dikeluarkan pun akan menjadi lebih besar dibandingkan seharusnya.

### **3.1.2 Ketepatan Waktu pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung**

Berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pembuatan paspor, di kantor imigrasi di seluruh Indonesia, termasuk untuk di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, lama pembuatan paspor ini sudah ditetapkan paling lama adalah 4 (empat) hari kerja. Apabila persyaratan persyaratan tersebut dipenuhi oleh para calon TKI ketika mengajukan pembuatan paspor, maka proses pembuatannya akan lebih mudah dan lebih cepat, selain itu para calon TKI pun tidak perlu berulang kali datang ke kantor imigrasi untuk mengurus persyaratan yang masih kurang tersebut. Kemudian mengenai kecepatan pelayanan dan juga ketepatan waktu dalam penyelesaian paspor TKI, disampaikan oleh Isti Rafaatah (21/1/2017 jam 11:52) sebagai berikut :

“Sekarang ini memang paling lama empat hari ko, dan kita harusnya bangga karena kecepatan pembuatan paspor di Indonesia termasuk yang paling cepat”

Sedangkan Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) mengutarakan pendapatnya mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan paspor sebagai berikut :

“Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang seharusnya, ngga lama dan juga ngga neko neko petugasnya.”

Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) mengutarakan pendapatnya mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan paspor sebagai berikut:

“Cukup cepat ko, tiga hari beres ya, kecuali kalo kita tiba-tiba ada persyaratan yang kurang terpaksa jadi keundur lagi beresnya.”

Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) mengutarakan pendapatnya mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan paspor sebagai berikut :

“Kalo mau dibilang cepet ya cepet juga ko, tiga hari beres sesuai perkiraan kita.”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) mengutarakan pendapatnya mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan paspor sebagai berikut

“*On time* ko mas, ngga lama, kalo dulu mah mungkin lebih lama dari yang sekarang ya setau saya sih.”

Sedangkan Isti Rafaatah (21/1/2017 jam 11:52) mengutarakan pendapatnya mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan paspor sebagai berikut

“Sekarang ini memang paling lama empat hari ko, dan kita harusnya bangga karena kecepatan pembuatan paspor di Indonesia termasuk yang paling cepat”

Reduksi jawaban dari semua informan mengenai ketepatan waktu dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah saat ini pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sudah baik. Pelayanan disampaikan dengan cepat, akurat dan sesuai dengan ketetapan waktu yang sudah ditentukan sebelumnya, bahkan sudah bisa dikatakan jangka waktu pembuatan paspor di Indonesia ini adalah yang paling cepat jika dibandingkan dengan negara negara lainnya.

Makna yang terkandung di dalam jawaban responden mengenai ketepatan waktu pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Bandung adalah kantor imigrasi di Bandung maupun di Indonesia secara keseluruhan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pemohon paspor, dimana termasuk di dalamnya adalah selalu mengutamakan ketepatan waktu dalam pembuatan paspor sehingga para pemohon sudah memiliki estimasi waktu mengenai kapan akan memiliki paspor tersebut.

### **3.1.3 Ketelitian pemeriksaan berkas untuk pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung**

Berikutnya yang akan dibahas adalah mengenai ketelitian pemeriksaan berkas yang dilakukan oleh petugas untuk pembuatan paspor. Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta perkawinan, ijazah, dan dokumen kelengkapan persyaratan lainnya. Persyaratan berkas tersebut kemudian diperiksa kembali oleh petugas kantor imigrasi. Sehingga bagi pemohon paspor yang memenuhi dan membawa persyaratan tersebut dengan lengkap, akan lebih mudah dan cepat dalam proses selanjutnya.

Dan berkaitan dengan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Isti Rafaatah (21/1/2017 jam 11:52) yang mengutarakan bahwa:

“Persyaratan berkas adalah yang utama, jadi para petugas imigrasi pastinya akan memeriksa kembali secara teliti semua kelengkapan berkas agar dapat segera diproses untuk pembuatan paspor”

Kemudian Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) memberikan pendapatnya mengenai ketelitian pemeriksaan berkas oleh petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Teliti sekali ya, jadi satu persatu berkas yang kita bawa tuh diperiksa dan dipastikan kelengkapannya, kalo ngga lengkap ya disuruh balik lagi.”

Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) memberikan pendapatnya mengenai ketelitian pemeriksaan berkas oleh petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Sepengalaman saya sih sangat teliti ya, bahkan sampai tanda tangan pun dicocokkan semuanya, jadi kayanya mah persyaratan berkas kaya gini penting sekali”

Sedangkan Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) memberikan pendapatnya mengenai ketelitian pemeriksaan berkas oleh petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Oh iya jelas sangat teliti, satu persatu diperiksa sampai detail sekali”

Kemudian Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) memberikan pendapatnya mengenai ketelitian pemeriksaan berkas oleh petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Teliti ya, dan memang harus begitu sih, jadi ketika ditemukan adanya kekurangan berkas persyaratan, ya langsung disuruh pulang dulu ngelengkapin berkas yang kurang”

Reduksi jawaban dari semua informan mengenai ketelitian pemeriksaan berkas dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah secara keseluruhan, petugas kantor Imigrasi Kota Bandung memang dituntut untuk selalu bekerja secara teliti dan cermat. Ketelitian ini sangat dibutuhkan untuk dapat memperlancar proses pengajuan atau permohonan pembuatan paspor. Para pemohon memang sangat diminta untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang diperlukan secara lengkap, agar kemudian pemberkasan yang dilakukan bisa berjalan lancar.

Makna yang terkandung dari jawaban jawaban responden mengenai ketelitian pemeriksaan berkas dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah petugas yang mengutamakan dan menerapkan konsep pelayanan prima kepada semua pemohon, selalu berupaya untuk bekerja dengan teliti karena ketelitian tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kelancaran proses pembuatan paspor.

Dengan kata lain jika petugas tidak bekerja dengan teliti, maka yang akan dirugikan adalah sang pemohon paspor itu sendiri.

### **3.1.4 Kecepatan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung**

Kecepatan pembuatan paspor ini berhubungan dengan berapa lama petugas imigrasi memberikan pelayanan kepada masing masing pemohon paspor. Berdasarkan pengamatan peneliti, memang saat ini belum ada standar waktu seberapa cepat pemberian pelayanan kepada pemohon, hal ini dikarenakan pemeriksaan berkas harus dilakukan secara menyeluruh, begitu juga para pemohon harus mengikuti sejumlah langkah.

Berdasarkan uraian tersebut, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya mengenai kecepatan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Standarnya dari sananya sih tidak ada, namun rata rata seorang pemohon mulai dari datang ke kantor Imigrasi sampai dengan selesai menjalani prosedur atau langkah pembuatan paspor memakan waktu sekitar 3 sampai paling lama itu lima jam.”

Kemudian Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai kecepatan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Dari datang sampai beres saya sekitar 3 atau 4 jam gitu deh, yang paling lama sebenarnya karena ngantri aja, kalo ngga ngantri sih kayanya dua jam juga beres ko.”

Sedangkan Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai kecepatan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Saya Cuma sekitar dua jam kayanya, lumayan cepet ko padahal ada beberapa langkah kan ya mulai dari pendaftaran, foto dan sebagainya. Mungkin karena waktu itu pas lagi ngga terlalu rame”

Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai kecepatan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Cukup cepat, yang penting seharian beres, jadi pas balik lagi beberapa hari kemudian tinggal ngambil paspor yang udah jadi.”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) menyampaikan pendapatnya mengenai kecepatan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Saya lumayan lama karena ngantri panjang dan banyak pemohon yang malah nanya nanya ke petugas padahal dia tahu udah antri. Tapi begitu saya dapet giliran mah cepet sih paling satu jam setengah atau dua jam beres, tinggal diambil nanti 3 hari lagi”

Reduksi jawaban dari semua informan mengenai kecepatan dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah kecepatan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Bandung sudah baik. Semua informan mengakui bahwa petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat, dan biasanya yang membuat proses pembuatan paspor ini menjadi lama adalah adanya antrian maupun pemohon yang tidak membawa persyaratan secara lengkap.

Makna yang terkandung dari jawaban informan mengenai kecepatan dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah jika pemohon sudah membawa semua persyaratan secara lengkap dan benar, maka rata rata proses pembuatan paspor tersebut hanya akan memakan waktu dua jam. Setelah itu pemohon dipersilakan untuk kembali ke rumahnya masing masing dan dalam jangka waktu sekitar tiga sampai empat hari kemudian, paspor tersebut sudah dapat diambil kembali. Oleh karena itu salah satu



cara yang bisa dilakukan oleh pemohon paspor jika memang ingin memiliki paspor sesuai waktu yang diinginkan adalah dengan membawa semua persyaratan secara lengkap dan benar.

### **3.1.5 Kejelasan Informasi Yang Disampaikan Petugas Ataupun Yang Ada Di Kantor Imigrasi Kota Bandung**

Kualitas pelayanan adalah kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas. Kejelasan informasi ini sangat penting karena dapat membantu para pemohon paspor untuk melengkapi terlebih dahulu persyaratan yang dibutuhkan. Dengan informasi yang jelas pula, pemohon tidak lagi perlu merasa ragu untuk mengajukan pembuatan paspor secara mandiri tanpa bantuan calo.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya mengenai kejelasan informasi yang disampaikan petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Di kantor imigrasi ini selain petugas, juga disediakan juga berbagai poster, xbanner dan media media cetak yang diharapkan dapat membantu pemohon mendapatkan informasi mengenai persyaratan pembuatan paspor”

Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai kejelasan informasi yang disampaikan petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Gampang ko, kalo misalnya petugasnya ga bisa ditanya, di tembok juga banyak tempelan poster mengenai informasi persyaratan paspor dan lainnya”

Sedangkan Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai kejelasan informasi yang disampaikan petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Emang tersedia ko sumber informasi, mulai dari pintu masuk sampai meja petugas ada informasi lengkap”

Kemudian Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai kejelasan informasi yang disampaikan petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Gampang dan cepat juga, petugasnya juga pada ramah jadi kita ngga segen buat nyari informasi”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) menyampaikan pendapatnya mengenai kejelasan informasi yang disampaikan petugas kantor Imigrasi Bandung bahwa:

“Kita bisa nanya ko ke semua petugas ya ngga cuma yang di loket pengajuan paspor aja, tapi kaya sekuriti gitu juga pada punya informasi yang lengkap dan sangat membantu”

Reduksi jawaban dari semua informan mengenai kejelasan informasi yang disampaikan petugas dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah bahwa di kantor Imigrasi memang disediakan berbagai media sebagai sumber informasi. Begitu juga dengan semua petugas di kantor Imigrasi sudah dibekali dengan informasi informasi yang sekiranya memang dibutuhkan oleh pemohon seperti persyaratan, jam operasional dan sebagainya.

Makna yang terkandung dari jawaban informan mengenai kejelasan informasi yang disampaikan petugas dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi Kelas I Bandung adalah pemohon selalu membutuhkan satu hal yang namanya informasi, karena dengan informasi yang komprehensif, lengkap dan mudah untuk diakses, para pemohon paspor pun akan mengetahui berkas berkas dan persyaratan apa saja yang dibutuhkan, biaya yang disiapkan sampai dengan jangka waktu pembuatan paspor itu sendiri.

### 3.2 Citra Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI)

Citra pelayanan pembuatan paspor TKI di Kantor Imigrasi Kota Bandung terbentuk berdasarkan pengalaman yang didapatkan oleh para pemohon itu sendiri, serta berdasarkan pengalaman dari rekan rekannya yang sudah pernah mengajukan pembuatan paspor TKI. Citra pelayan pembuatan paspor ini terdiri dari beberapa indikator pembahasan yaitu layanan *frontliner* petugas Kantor Imigrasi Bandung, kejujuran petugas kantor imigrasi, empati petugas kantor imigrasi, kepedulian petugas kantor imigrasi dan terakhir adalah kemudahan akses layanan online di Kantor Imigrasi Kota Bandung

#### 3.2.1 Layanan Frontliner petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung

Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik diberikannya. Untuk acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Rafaatah (21/1/2017 jam 11:52) mengungkapkan pendapatnya mengenai layanan frontliner petugas kantor imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Petugas terutama *frontliner* sudah diberikan berbagai pelatihan mengenai pelayanan prima oleh kantor Imigrasi, sehingga memang sudah seharusnya ketika memberikan pelayanan, petugas *frontliner* memberikan yang terbaik”

Sedangkan Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) mengungkapkan pendapatnya mengenai layanan frontliner petugas kantor imigrasi kota bandung bahwa:

“Petugas *frontliner* sudah cukup cekatan dalam memberikan pelayanan”

Kemudian Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) mengungkapkan pendapatnya mengenai layanan frontliner petugas kantor imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Cepat dan sigap, jadi memang kerjasanya sudah bagus dan tampak sudah sangat memahami kerjaannya masing-masing”

Sedangkan Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) sebagai informan pangkal mengungkapkan pendapatnya mengenai layanan frontliner petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Setau saya sih bagus bagus aja ko pelayanan dari *frontliner*, ngga ada keluhan berarti”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) sebagai informan pangkal mengungkapkan pendapatnya mengenai layanan *frontliner* petugas kantor imigrasi kota bandung bahwa:

“Ngga ada masalah, pelayanannya sudah bagus dan cepat”

Hasil reduksi dari hasil wawancara diatas mengenai layanan petugas *frontliner* di kantor imigrasi kelas I Bandung, dapat diketahui bahwa petugas *frontliner* di kantor Imigrasi kelas I Bandung sudah mempraktekkan pelayanan prima dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon paspor. Pelayanan prima itu sendiri adalah pelayanan sebaik baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan.

Makna yang didapatkan dari hasil wawancara mengenai layanan petugas *frontliner* di kantor imigrasi kelas I Bandung berkaitan dengan pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik baiknya. Sehingga salah satu ujung tombak dari kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan kepada publik yaitu dipegang oleh para petugas *frontliner*.

### 3.2.2 Kejujuran Petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung

Kejujuran berkaitan dengan sikap keterbukaan, yaitu adanya kemauan untuk membuka diri, mengatakan keadaan dirinya sendiri yang tadi disembunyikan. Keterbukaan merupakan perilaku atau wujud kejujuran dalam proses komunikasi serta reaksi terhadap rangsangan yang diberikan. Keterbukaan ini juga harus diikuti dengan pertanggungjawaban terhadap perasaan dan pikiran yang disampaikan. Sikap terbuka berlawanan dengan dogmatisme yang menilai pesan atau informasi berdasarkan motif pribadi.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Rafaatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya mengenai kejujuran petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan bahwa :

“Seratus persen saya percaya sama kejujuran petugas, kalo berdasarkan pengalaman yang udah udah juga ga pernah ada masalah sama petugasnya”

Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai kejujuran petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Jujur iya udah, jadi sekarang ini ngga ada lagi yang kaya calo atau perantara gitu mas, semuanya langsung diproses sama petugas.”

Sedangkan Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai kejujuran petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Iya jujur, kita bayar sesuai sama yang tercantum, jadi ngga ada biaya tambahan yang harus kita bayar. Udah gitu petugasnya juga lumayan ramah sih menurut saya walaupun kadang jarang senyum juga.. hehehe..”

Kemudian Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai kejujuran petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Jujur maksudnya gimana? Kalo misalnya minta tambahan biaya kaya biar cepet gitu sih ngga, jadi kita bayar sesuai yang seharusnya ngga ada tambahan. Udah gitu kadang petugas juga suka ngingetin lagi persyaratan kalo ada yang kurang kurang.”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) juga menyampaikan pendapatnya mengenai kejujuran petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan bahwa:

“Selama saya proses paspor ini sih menurut saya jujur ko, ngga macem-macem dan ngga ada omongan yang menjuru kaya yang minta biaya tambahan juga. Udah gitu petugasnya juga cekatan ngebantu kita.”

Reduksi hasil wawancara dengan informan tersebut diatas mengenai kejujuran petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan , dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan petugas kantor imigrasi Kelas I Bandung sudah menunjukkan sikap kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon paspor. Kejujuran tersebut antara lain diindikasikan dari tidak adanya “permintaan” biaya tambahan dari yang seharusnya sehingga para pemohon cukup membayarkan biaya pembuatan paspor seperti yang sudah tercantum di peraturan dan ketentuan kantor Imigrasi kelas I Bandung.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara mengenai kejujuran petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan adalah publik atau pemohon paspor membutuhkan kejujuran dari para petugas terutama berkaitan dengan biaya pembuatan paspor. Sebagai calon TKI tentunya mengharapkan bahwa membuat paspor jangan sampai menjadi beban biaya yang baru yang justru akan memberatkan mereka karena harus mengeluarkan sejumlah biaya yang bisa dikatakan tidak bersifat darurat.

### 3.2.3 Empati petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung

Empati yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat, dan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya tentang empati petugas kantor imigrasi kota Bandung bahwa:

“Kalo bicara empati yang saya lihat sih sudah bagus juga, ngga ada keluhan apa apa dari calon TKI yang bikin paspor.”

Sedangkan Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya tentang empati petugas kantor imigrasi kota Bandung bahwa:

“Enak ko, petugasnya selama melayani saya sih ngga menunjukkan gelagat gelagat yang tidak senang atau seperti apa gitu”

Kemudian Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya tentang empati petugas kantor imigrasi kota Bandung bahwa:

“Ngga ada masalah ya dari empatinya sudah bagus ko, saya ngga ada keluhan mengenai itu”

Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya tentang empati petugas kantor imigrasi kota Bandung bahwa:

“Petugas keliatannya sih sangat membantu kita ya, jadi walaupun masih ada yang kurang kurang persyaratannya, mereka dengan baik hati akan langsung ngasihtau”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) sebagai informan pangkal menyampaikan pendapatnya tentang empati petugas kantor imigrasi kota Bandung bahwa:

“Empatinya ya gitu baik baik aja ngga ada masalah buat saya sih”

Reduksi dari hasil wawancara dengan semua informan diatas diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dari indikator empati dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kota Bandung harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar benar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara mengenai empati petugas kantor imigrasi kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan adalah petugas tidak hanya bertugas melayani publik atau pemohon paspor, tapi juga harus bersikap peduli dan empati agar para pemohon paspor merasa nyaman ketika membuat paspor. Walaupun sebenarnya memang petugas memiliki kejenuhan dan kelelahan dalam bekerja, namun tetap sebaiknya sikap empati dan peduli harus dinomorsatukan demi mencapai kepuasan masyarakat.



### 3.2.4 Kepedulian Petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung

Pada saat kita berbicara mengenai kepedulian, maka hal tersebut berkaitan dengan *responsiveness* (daya tanggap) yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. *Responsiveness* merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) mengutarakan pendapatnya mengenai kepedulian petugas kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Kepedulian yang dimaksud disini sama dengan secepat apa petugas menanggapi kebutuhan dari TKI yang ingin membuat paspor, katakanlah pada saat calon TKI tersebut kesulitan untuk memenuhi satu persyaratan, maka petugas akan dengan segera memberikan petunjuk untuk mendapatkan persyaratan tersebut”

Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) mengutarakan pendapatnya mengenai kepedulian petugas kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Cepat tanggap dan terlihat mereka sangat ingin membantu para pemohon untuk mendapatkan paspor”

Kemudian Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) mengutarakan pendapatnya mengenai kepedulian petugas kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Bagus dan sudah cukup peduli ko, jadi pas kita ke loketnya mereka terlebih dulu ngecek kelengkapan berkas kita”

Sedangkan Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) mengutarakan pendapatnya mengenai kepedulian petugas kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Ngga ada masalah dan sudah baik menunjukkan kepeduliannya”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) sebagai informan pangkal mengutarakan pendapatnya mengenai kepedulian petugas kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Yang saya rasakan sudah bagus dan komprehensif ya dalam memberikan pelayanan”

Reduksi hasil wawancara dari semua informan diatas mengenai kepedulian petugas kantor imigrasi kelas I Bandung diketahui bahwa kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas kantor Imigrasi sudah berada dalam taraf baik. Hal tersebut diindikasikan dari kecepatan tanggap petugas kantor Imigrasi ketika memberikan pelayanan kepada pemohon paspor, sampai dengan membantu memberitahukan bagaimana cara melengkapi persyaratan persyaratan yang dibutuhkan bagi pemohon paspor yang kebetulan belum membawa dengan lengkap persyaratan yang diperlukan.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara mengenai kepedulian petugas kantor imigrasi kelas I Bandung adalah publik mengharapkan adanya sikap peduli yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan. Kepedulian tersebut antara lain dapat tercermin dari bagaimana petugas memperhatikan kondisi kesehatan maupun usia serta kelengkapan berkas yang dibawa oleh para pemohon paspor TKI, dan bagaimana pelayanan diberikan dengan tingkat keramahan yang baik sehingga pemohon paspor akan merasa nyaman dan tidak emosi meskipun harus mengantri lama.

### 3.2.5 Kemudahan Akses Layanan Online Di Kantor Imigrasi Kota Bandung

Dalam mempermudah para calon pemohon paspor untuk Tenaga Kerja Indonesia (TKI) maupun untuk umum, pihak kantor Imigrasi membuat sebuah terobosan baru dimana ada akses layanan online yang bisa digunakan oleh para pemohon yang tidak bisa datang langsung ke kantor imigrasi Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) mengutarakan pendapatnya mengenai kemudahan akses layanan online di kantor imigrasi kota bandung bahwa:

“Akses online yang dibuat oleh kantor Imigrasi ini tujuannya tidak lain adalah untuk mempermudah para calon pemohon paspor sehingga mereka tidak perlu lagi mengantri dan membuang waktu, jadi mereka tinggal daftar secara online, dan datang ke kantor imigrasi untuk diambil fotonya saja”

Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) mengutarakan pendapatnya mengenai kemudahan akses layanan online di kantor imigrasi kota bandung bahwa:

“Sudah ada akses online nya Cuma saya sendiri lebih senang untuk datang langsung ke kantor Imigrasi supaya lebih gampang kalo ada apa-apa”

Kemudian Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) mengutarakan pendapatnya mengenai kemudahan akses layanan online di kantor imigrasi kota bandung bahwa:

“Sudah tahu tapi saya sendiri ngga pake online karena lebih enak datang langsung”

Sedangkan Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) mengutarakan pendapatnya mengenai kemudahan akses layanan online di kantor imigrasi kota bandung bahwa:

“Iya sudah pernah tau informasi yang online itu, tapi saya ngga pake karena malas harus cari internet dulu”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) mengutarakan pendapatnya mengenai kemudahan akses layanan online di kantor imigrasi kota bandung bahwa :

“Saya kurang yakin kalo lewat internet, lebih enak datang langsung takutnya ada persyaratan yang kurang biar bisa ditanyain”

Reduksi hasil wawancara dari semua informan diatas mengenai kemudahan akses layanan online di kantor imigrasi kota bandung diketahui bahwa semua informan pada dasarnya sudah mengetahui keberadaan akses pendaftaran online untuk paspor ini, namun informan informan tersebut tidak menggunakan akses layanan online, karena menurut mereka selain harus mencari tempat yang bisa mengakses internet, informan juga berpendapat bahwa datang langsung ke kantor imigrasi akan lebih mudah terutama jika ada informasi informasi yang mereka ingin dapatkan lebih banyak.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara mengenai kemudahan akses layanan online di kantor imigrasi kota bandung adalah tidak semua orang senang untuk mengakses pendaftaran atau mendapatkan pelayanan secara online, karena beberapa orang lebih senang untuk berinteraksi langsung dengan para petugas kantor imigrasi dikarenakan mereka akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi tambahan secara langsung, dibandingkan jika melalui pelayanan online.

### **3.3 Jaminan Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Kantor Imigrasi Bandung**

Jaminan pelayanan pembuatan paspor TKI di Kantor Imigrasi Kota Bandung memperlihatkan seberapa profesional para petugas Kantor Imigrasi dalam memebrikan pelayanannya. Jaminan pelayanan pembuatan paspor ini terdiri dari beberapa indikator pembahasan yaitu kerahasiaan data pengajuan paspor di Kantor Imigrasi Kota Bandung,

keamanan data pengajuan paspor, serta jaminan bahwa paspor yang dibuat di Kantor Imigrasi Kota Bandung berlaku secara internasional dan untuk jangka waktu 5 tahun.

### **3.3.1 Kerahasiaan Data Pengajuan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Bandung**

Dalam pengajuan pembuatan paspor memang membutuhkan berbagai data tentang pemohon secara lengkap, dan biodata tersebut sudah seharusnya dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan pembuatan paspor oleh Kantor imigrasi Kelas I Bandung. Setelah pemohon mengisi formulir yang disediakan dan melampirkan berkas (KTP, KK, Akta Kelahiran/Ijazah, dan surat rekomendasi) ke folder, kemudian memisahkan Antara file asli dan foto copy, petugas kantor Imigrasi Bandung akan langsung mengamankan file tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya mengenai kerahasiaan data pengajuan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Sudah pasti dijamin aman, karena mereka memiliki sistem penyimpanan data yang teratur baik itu *hardcopy* maupun *softcopy*, jadi pemohon paspor tidak perlu kuatir datanya akan bocor keluar atau digunakan untuk kepentingan lain”

Kemudian Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai kerahasiaan data pengajuan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Ngga tahu banyak soal itu ya, tapi ya saya percaya aja, toh data data saya juga mau dipake buat apa oleh mereka”

Sedangkan Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai kerahasiaan data pengajuan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Saya sih yakin aman ko, kan data data gini juga sebenarnya sering kita pake juga kalau mau mengajukan pembuatan identitas dan sebagainya”

Kemudian Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai kerahasiaan data pengajuan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Ngga tahu juga kalo soal kerahasiaan sih ya tapi ya percaya percaya aja deh”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) menyampaikan pendapatnya mengenai kerahasiaan data pengajuan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Kalo ke pemerintahan gini sih saya percaya aja, mau disebarin juga kemana dan buat apa saya ngga ngerti”

Reduksi hasil wawancara dengan beberapa informan diatas mengenai kerahasiaan data pengajuan paspor di kantor Imigrasi kota Bandung, diketahui bahwa beberapa informan merasa yakin bahwa datanya akan aman disimpan oleh kantor Imigrasi Bandung, meskipun beberapa informan juga mengaku tidak begitu memperhatikan tingkat keamanan datanya.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara mengenai kerahasiaan data pengajuan paspor adalah bahwa 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. Adakalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu

### **3.3.2 Keamanan Data Pengajuan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Bandung**

Setelah membahas tentang kerahasiaan data pribadi para pemohon paspor, pada bagian ini akan dibahas mengenai keamanan data. Dalam arti data yang sudah diinput oleh petugas kantor Imigrasi akan

dengan aman tersimpan sehingga jika suatu saat perlu untuk digunakan kembali, data tersebut akan dapat dengan mudah dicari oleh petugas.

Berdasarkan uraian diatas, penulis hanya mendapatkan jawaban dari informan kunci, dikarenakan beberapa informan pangkal kesemuanya menjawab tidak mengetahui perihal keamanan data yang mereka berikan kepada kantor imigrasi kota Bandung. Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya tentang keamanan data pengajuan paspor di kantor imigrasi Bandung bahwa:

“Pada saat petugas menyimpan, menginput dan mendokumentasikan data data pemohon paspor, maka secara *hardcopy* akan langsung disimpan ke dalam ruang berkas dan disusun berdasarkan abjad, sedangkan data yang sudah dijadikan bentuk *softcopy* tersimpan dengan baik di semua data Imigrasi sehingga lebih mudah untuk dicari”

Reduksi hasil wawancara diatas mengenai keamanan dalam Proses pembuatan paspor, secara administratif diawali dengan penerimaan permohonan pembuatan paspor dan diakhiri dengan pengarsipan dokumen. Semua berkas mulai dari permohonan, hasil sampai dengan berkas paspor ditatausahakan dan disimpan dalam file khusus dokumen paspor TKI maupun paspor umum sehingga memudahkan pencarian pada saat dibutuhkan.

Sedangkan makna yang terkandung dari hasil wawancara dengan informan diatas adalah pengarsipan dokumen yang baik, antara lain berguna sebagai informasi utama, memudahkan pihak internal maupun eksternal yang akan melakukan pemeriksaan, penelitian ilmiah, bahkan berguna dalam rangka pembuktian jika ada gugatan hukum. Oleh karena itu, manajemen kearsipan pada kantor Imigrasi perlu dilaksanakan sebaik mungkin, agar menghindari resiko paspor palsu dan sebagainya, baik karena kerusakan maupun kehilangan dan data pemilik paspor yang palsu.

### **3.3.3 Akurasi Data Pengajuan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Bandung**

Dalam permohonan pembuatan paspor, petugas kantor Imigrasi Bandung selalu melakukan kroscek ulang untuk memastikan apakah data data dan persyaratan yang dibawa oleh pemohon paspor

adalah asli. Untuk itu pihak kantor Imigrasi juga bekerjasama dengan dinas dinas lainnya seperti kependudukan dan pencatatan sipil untuk memastikan bahwa identitas yang dibawa oleh pemohon paspor adalah otentik dan masih berlaku.

Berdasarkan uraian diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya mengenai akurasi data pengajuan paspor di kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Setiap petugas di *frontliner* pasti melakukan pengecekan ulang semua data, jadi memang persyaratan identitas diri dan lainnya yang dibawa itu harus masih dalam masa berlaku dan asli. Jadi tidak mungkin mereka salah memasukkan data karena akibatnya fatal”

Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai akurasi data pengajuan paspor di kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Oh iya itu sih diperiksa lagi asli apa ngga terus masih berlaku apa ngga dan kayanya petugasnya tuh emang udah punya akses untuk lihat data kita. Udah gitu data kita yang tercantum di paspor juga sama dan benar, seperti nama lengkap foto, tanggal lahir”

Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai akurasi data pengajuan paspor di kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Setau saya sih begitu ya, setiap berkas yang kita bawa dicek ulang satu satu secara teliti. Dari seitu petugas baru menuliskan di paspor dan harus benar semuanya kaya nama dan lainnya karena kalo beda dikit ya berarti ngga sah”

Sedangkan Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai akurasi data pengajuan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung bahwa:

“Iya sama ko sesuai dengan KTP, akte dan identitas lain saya. Foto juga harus sama ya maksudnya kaya warna rambut gitu juga harus sama kaya kita sekarang dan nanti pas dipake paspornya”



Kemudian Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) menyampaikan pendapatnya mengenai akurasi data pengajuan paspor di kantor Imigrasi kota Bandung bahwa:

“Paspor saya sih aman, semua data saya sama dengan aslinya dan tidak ada kaya kesalahan dalam pengetikan nama tanggal lahir dan lainnya”

Reduksi dari beberapa hasil wawancara diatas dengan informan mengenai akurasi data pengajuan paspor di kantor imigrasi kelas I Bandung, diketahui bahwa data yang ada di paspor sudah akurat dan tidak ada kesalahan seperti dalam pengetikan nama dan sebagainya. Data orang atau pemilik paspor yang tercantum di dalamnya sangatlah penting terutama karena hal ini berkaitan dengan imigrasi di luar negeri yang menjadi tujuan TKI tersebut.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara dengan informan informan tersebut adalah adanya kesalahan dalam penginputan data atau data tidak akurat, akan menyebabkan TKI tersebut tidak bisa masuk ke negara tujuannya dan hal tersebut sangatlah fatal. Sehingga penginputan data menjadi langkah yang paling penting untuk dilakukan oleh petugas agar untuk kedepannya tidak menyusahkan pemilik paspor ketika berpergian keluar negeri baik untuk bekerja maupun sekedar berlibur.

### **3.3.4 Paspor Yang Telah Dibuat Dari Kantor Imigrasi Kota Bandung Telah Diakui Secara Internasional**

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.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang telah dibuat dari Kantor Imigrasi Kota Bandung telah diakui secara internasional bahwa:

“Kalo itu sih sudah jelas ya, namanya juga paspor udah pasti manfaatnya untuk pergi lintas negara, dan sudah pasti paspor kita diakui karena selama ini bisa bisa saja orang Indonesia yang punya paspor berkunjung keluar negeri”

Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang telah dibuat dari kantor imigrasi kota bandung telah diakui secara internasional bahwa:

“Iya jelas berlaku dong mas, kalo ngga berlaku ngapain pake ada kantor Imigrasi dan paspor segala kalo kita mau kerja atau main gitu keluar negeri”

Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang telah dibuat dari kantor imigrasi kota bandung telah diakui secara internasional bahwa:

“Berlaku pasti, makanya setiap orang yang mau keluar negeri kan harus punya paspor kalo ngga dia ngga bisa keluar masuk negeri itu”

Sedangkan Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang telah dibuat dari kantor imigrasi kota bandung telah diakui secara internasional bahwa:

“Makanya ada dua versi bahasa karena supaya bisa dipake diluar negeri, kalo cuma satu bahasa berarti paspor palsu itu.”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) menyampaikan pedapatnya mengenai paspor yang telah dibuat dari kantor imigrasi kota Bandung telah diakui secara Internasional bahwa :

“Berlaku mas, sama kaya SIM bisa dipake buat dijalan”

Reduksi dari hasil wawancara diatas dengan semua informan mengenai paspor Indonesia telah diakui secara internasional bahwa diketahui bahwa paspor Indonesia atau RI memang berlaku untuk pergi kemanapun diluar negeri. Dan di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah bahwa pemegang paspor Indonesia berhak untuk diizinkan masuk ke negara tertentu dan diberikan perlindungan kepadanya.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara dengan informan mengenai paspor Indonesia yang diakui oleh internasional yaitu bahwa 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. Namun selain negara negara tertentu yang memang dilarang, paspor Indonesia sama dengan paspor negara lainnya yang dapat digunakan untuk berpergian kemanapun.

### **3.3.5 Paspor Yang Dibuat Di Kantor Imigrasi Kota Bandung Terjamin Berlaku Selama 5 Tahun**

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.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, Isti Raafatah (21/1/2017 jam 11:52) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang dibuat di Kantor Imigrasi Kota Bandung terjamin berlaku selama 5 tahun bahwa:

“Terjamin sekali karena kan sesuai dengan peraturan yang ada paspor itu berlaku selama lima tahun”

Della Christiana (22/1/2017 jam 13:03) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang dibuat di Kantor Imigrasi Kota Bandung terjamin berlaku selama 5 tahun bahwa:

“Sudah pasti lima tahun ya, kan ada peraturannya di undang-undang, kalo ngga sampe lima tahun berarti kantor Imigrasinya sudah membuat pelanggaran hukum kan ya”

Hary Febriansyah (24/1/2017 jam 9:30) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang dibuat di Kantor Imigrasi Kota Bandung terjamin berlaku selama 5 tahun bahwa:

“Menurut saya pasti terjamin lah, kantor Imigrasi kan pasti menagakkan peraturan perundang-undangan juga”

Riko Purnama (24/1/2017 jam 14:04) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang dibuat di Kantor Imigrasi Kota Bandung terjamin berlaku selama 5 tahun bahwa:

“Pasti 5 tahun sih, belum pernah denger juga kasus paspor yang berlakunya kurang dari 5 tahun”

Taufan Wardhana (27/1/2017 jam 12:44) menyampaikan pendapatnya mengenai paspor yang dibuat di Kantor Imigrasi Kota Bandung terjamin berlaku selama 5 tahun bahwa:

“Pasti terjamin 5 tahun, kalo kurang dari 5 tahun bisa aja paspor itu palsu atau tidak resmi”

Reduksi dari hasil wawancara diatas dengan semua informan mengenai paspor Indonesia telah diakui secara internasional bahwa diketahui bahwa paspor Indonesia atau RI memang berlaku untuk pergi kemanapun diluar negeri dan berlaku secara sah selama lima tahun kedepan.

Makna yang terkandung dari hasil wawancara dengan informan mengenai paspor Indonesia yang diakui oleh internasional yaitu bahwa pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia dan untuk jangka waktu sampai dengan lima tahun kedepan. Setelah paspor tersebut habis masa berlakunya, maka pemilik paspor harus memperpanjang masa berlaku paspornya.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia ( TKI )**

Kemudahan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Bandung saat ini sudah cukup memuaskan, hal tersebut tercermin dari para pemohon paspor yang sangat jarang menyampaikan keluhannya terutama yang berkaitan dengan kesulitan pada saat akan membuat paspor. Selama para pemohon memiliki dan membawa semua persyaratan yang diperlukan untuk membuat paspor, maka para pemohon pun sudah terjamin tidak akan mengalami kesulitan pada saat membuat paspor. Hal tersebut sesuai dengan teori manajemen hubungan yang diungkapkan Ledingham yang menyatakan bahwa dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal seperti publik, diperlukan manajemen yang baik sehingga pada akhirnya tujuan bersama akan lebih mudah untuk tercapai.

Kecepatan dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Bandung sudah sesuai dengan yang diatur dalam peraturan perundang undangan, sehingga setiap pemohon paspor tidak perlu menunggu lama