



**PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN KEIMIGRASIAN
YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL SERTA RESPONSIF TERHADAP
PENGADUAN MASYARAKAT**

**Disampaikan oleh :
DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI**

**Pada Acara
Diskusi Interaktif *Talk Show* Keimigrasian
Jakarta, 23 Januari 2013**

**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I.
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI**

PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN KEIMIGRASIAN YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL SERTA RESPONSIF TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pendahuluan

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke-empat terdapat 2 dari 4 tujuan Negara yaitu "melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; dan memajukan kesejahteraan umum".



Dua tujuan Negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut

pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang harus mempunyai wewenang. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi dalam perkembangannya pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak Negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*). Perubahan paradigma aparatur pemerintahan dari penguasa menjadi pelayan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Hingga saat ini dalam praktek pelayanan publik masih ditemukan adanya pelayanan yang diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (*pungli*), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di Indonesia, dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh masyarakat. Dengan adanya praktek oknum aparat yang melakukan penyalahgunaan wewenang dan panjangnya birokrasi pelayanan di Indonesia, maka dapat berdampak

pada turunnya kepercayaan (*trust*) masyarakat dan citra pemerintahan dimata masyarakat.



Birokrasi yang tidak efisien dan efektif pada pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu menjadi permasalahan dan dianggap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tepat serta sangat merugikan masyarakat sebagai konsumennya. Hal ini tentunya sangat memerlukan perhatian yang besar dari pemerintah, seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu bukan mempersulit, tetapi memudahkan bagi setiap masyarakat. Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula, sebaliknya pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak dapat terselenggara dengan baik.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif terhadap keluhan masyarakat sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan masyarakat.

B. Keimigrasian

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Pasal 1 angka (1) dinyatakan bahwa :

"keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara".

Dari rumusan tersebut diatas, dapat dinyatakan juga bahwa pada hakekatnya makna keimigrasian merupakan suatu rangkaian dalam pemberian pelayanan dan penegakan hukum serta pengamanan terhadap lalu-lintas keluar masuknya setiap orang dari dan ke dalam wilayah Republik Indonesia, serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara.

Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Pasal 1 angka (3) dinyatakan bahwa :

"Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari unsur pemerintahan negara dalam memberikan **pelayanan Keimigrasian**, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat".

Dari rumusan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keimigrasian mempunyai fungsi sebagai :

1. **Pelayanan** masyarakat;
2. Penegakan Hukum;
3. Keamanan; dan
4. Fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Dalam operasionalnya keempat fungsi tersebut dilaksanakan secara terpadu, seimbang dan simultan, dan oleh karenanya tugas dan fungsi Keimigrasian tersebut secara implementatif pada dasarnya mencakup empat aspek tersebut. Pelaksanaan fungsi Keimigrasian di sepanjang garis perbatasan Wilayah Indonesia dilaksanakan oleh Pejabat Imigrasi yang meliputi Tempat Pemeriksaan Imigrasi dan Pos Lintas Batas. Sedangkan untuk melaksanakan fungsi Keimigrasian tersebut dapat dibentuk Kantor Imigrasi di kabupaten, kota/kecamatan, Tempat Pemeriksaan Imigrasi dan Rumah Detensi Imigrasi. Selain itu fungsi Keimigrasian di setiap Perwakilan Republik Indonesia atau tempat lain di luar negeri dilaksanakan oleh Pejabat Imigrasi dan/atau pejabat dinas luar negeri yang ditunjuk. (Pasal 3 dan 4 Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian).

C. Pelayanan Keimigrasian



Pelayanan keimigrasian terhadap warga negara Indonesia meliputi pemberian paspor, surat perjalanan laksana paspor, pas lintas batas, tanda keluar dan tanda masuk di tempat pemeriksaan imigrasi, dan penerimaan penyampaian pernyataan memilih kewarganegaraan bagi anak berkewarganegaraan ganda terbatas sesuai Pasal 6 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang

Kewarganegaraan Republik Indonesia. Sementara pelayanan terhadap warga negara asing meliputi pemberian visa, izin tinggal, izin masuk kembali, *smart card*, kartu APEC/ABTC, surat keterangan keimigrasian dalam rangka pewarganegaraan atau pernyataan untuk menjadi warga negara Indonesia sesuai Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006, surat keterangan (*affidavit*) kewarganegaraan ganda terbatas, penerimaan penyampaian pernyataan memilih kewarganegaraan bagi anak berkewarganegaraan ganda terbatas sesuai Pasal 6 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006, serta tanda keluar dan tanda masuk di tempat pemeriksaan imigrasi.

D. Pembangunan dan pengembangan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM) dalam mendukung fungsi pelayanan Keimigrasian

Terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Oleh itu, Direktorat Jenderal Imigrasi menganggap perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metoda dan prosedur pelayanan publik. Penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membantu memfasilitasi terhadap harapan tersebut di atas.



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

- Masalah geografis, waktu dan sosial ekonomis Indonesia. Negara Republik Indonesia merupakan Negara kepulauan, daerah tropis dan pegunungan hal ini akan mempengaruhi terhadap pengembangan infrastruktur layanan publik sehingga dapat menyebabkan distribusi informasi yang tidak merata.
- Mengurangi ketertinggalan dalam pemanfaatan TIK dalam layanan publik dibandingkan dengan negara berkembang dan negara maju lainnya.
- Akselerasi pemerataan kesempatan layanan dan peningkatan mutu layanan yang sulit diatasi dengan cara-cara konvensional.
- Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pendayagunaan TIK.
- TIK akan membantu kinerja layanan publik secara terpadu sehingga akan terwujud manajemen yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel.

Berangkat dari pemikiran tersebut, bentuk transparansi dan akuntabilitas yang dikembangkan secara mendasar oleh Direktorat Jenderal Imigrasi adalah melalui upaya pembenahan sistem pelayanan Keimigrasian yang lebih responsif dan diterima oleh masyarakat melalui dukungan implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian.

Implementasi awal yang telah dikembangkan sejak dekade 1990-an terus dikembangkan dengan basis teknologi informasi dan komunikasi pada dekade 2000-an, dan dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), yang sasaran kerjanya adalah untuk mencapai optimalisasi kinerja secara efektif, efisien dan profesional.

Melalui SIMKIM, pelaksanaan fungsi keimigrasian menjadi terintegrasi di dalam maupun di luar negeri, terbangunnya sistem *on line*, dan termutakhir dalam data dengan pengamanan optimal dalam Pusat Data Keimigrasian dan terjaga keamanan datanya dengan terbangunnya *Disaster Recovery Center* (DRC), serta dapat diakses dengan mengintegrasikan sistem pada instansi dan/atau lembaga pemerintahan terkait.



Implementasi SIMKIM secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang dapat dilihat dalam pasal berikut :

Pasal 7

- (1) *Direktur Jenderal bertanggung jawab menyusun dan mengelola Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian sebagai sarana pelaksanaan Fungsi Keimigrasian di dalam atau di luar Wilayah Indonesia.*
- (2) *Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian dapat diakses oleh instansi dan/atau lembaga pemerintahan terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.*

SIMKIM itu sendiri merupakan kumpulan sub sistem (module) kegiatan sejenis yang berhubungan satu sama lain sebagai sebuah sistem untuk mencapai sasaran pelaksanaan tugas pokok keimigrasian dengan baik dan benar.

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

- a. Sistem *e-office* yang membantu dalam pelayanan keimigrasian di bidang pelayanan warga negara asing dan fasilitatif keimigrasian (kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan tata persuratan);
- b. Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan R.I. yang membantu dalam pelayanan keimigrasian kepada warga negara Indonesia dalam hal penerbitan paspor RI;
- c. Sistem Cekal / *Enhanced Cekal System* (ECS) yang membantu dalam proses pencegahan dan penangkalan keimigrasian;
- d. Sistem Perlintasan Keimigrasian yang membantu dalam pelayanan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi baik di bandar udara dan di pelabuhan laut internasional;
- e. Sistem *Autogate* Keimigrasian, yang membantu dalam peningkatan kenyamanan dan kecepatan dalam proses pemeriksaan Imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi baik di bandar udara maupun di pelabuhan laut internasional.

E. Upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan keimigrasian yang transparan, akuntabel dan responsif terhadap keluhan masyarakat

Sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat, antara lain mengamanatkan bahwa :

1. Badan Publik dapat mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
2. Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik;
3. Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana;
4. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dilingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas;
5. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk :
 - a. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - c. memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan untuk mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan (transparan);
 - d. menyelenggarakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (akuntabel);
 - e. Menyelesaikan setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan

- f. Melakukan setiap jenis pelayanan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Memperhatikan sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang tersebut serta untuk mewujudkan pelayanan keimigrasian yang transparan, akuntabel dan responsif terhadap keluhan masyarakat maka Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan upaya perbaikan di bidang pelayanan sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem *Autogate* Keimigrasian

Sebagai salah satu langkah lanjutan serta sebagai upaya peningkatan kenyamanan dan kecepatan dalam proses pemeriksaan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi di bandar udara internasional, pada tanggal 26 Januari 2012 telah diterapkan sistem *autogate* Keimigrasian. Penggunaan *autogate* sejauh ini merupakan upaya Direktorat Jenderal Imigrasi memberikan kemudahan kepada warga negara Indonesia pengguna *e-Passport* yang akan melakukan lalu-lintas keluar dan masuk wilayah Indonesia.



Sistem *autogate* ini dirasakan sangat membantu dalam penyederhanaan proses pemeriksaan keimigrasian, sehingga dapat meredusir permasalahan keterbatasan area keimigrasian pada beberapa TPI, mengurangi permasalahan panjangnya antrian penumpang pada TPI di Bandara tertentu yang frekuensi lalu lintasnya sangat tinggi, serta sebagai salah satu solusi memecahkan permasalahan

keterbatasan SDM personil Imigrasi di TPI. Penerapan sistem *autogate* saat ini masih terbatas di TPI Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta.

Dalam perkembangannya, penerapan sistem *autogate* yang semula hanya bisa digunakan oleh warga negara Indonesia pemegang *e-Passport* telah mengalami pengembangan yang tidak hanya bisa dipergunakan untuk *e-Passport* namun juga sudah bisa digunakan oleh warga negara Indonesia pemegang paspor biasa.

2. Penerbitan paspor 1 (satu) hari

Sebagaimana telah disampaikan pada pembahasan pendahuluan, bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik oleh aparat pemerintah di Indonesia antara lain disebabkan karena hingga saat ini dalam praktek dilapangan masih ditemukan adanya pelayanan yang diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas, terjadinya praktek pungutan liar (pungli), adanya praktek oknum aparat yang melakukan penyalahgunaan wewenang serta panjangnya birokrasi.



Direktorat Jenderal Imigrasi yang juga memiliki fungsi pelayanan publik tentunya tanggap atas permasalahan tersebut dan oleh karenanya di awal tahun 2013, sebagai upaya lanjutan dalam percepatan perbaikan pelayanan publik bagi pemohon paspor RI, telah menetapkan kebijakan mengembangkan sistem penerbitan paspor RI selesai dalam 1 (satu) hari kerja yang uji cobanya sedang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat dan Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat.

Adapun hasil yang diharapkan dari penerapan kebijakan ini adalah :

- Memberikan kepastian waktu, yaitu pelaksanaan paspor dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang tepat dan cepat;

- Menghilangkan prosedur yang berbelit-belit;
- Menghilangkan calo dan praktek pungutan liar;
- Mengurangi panjangnya birokrasi dalam pengurusan paspor itu sendiri; serta
- Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan Paspor RI.

Untuk proses penyelesaiannya, dibedakan antara permohonan baru dan penggantian. Bagi penggantian paspor lama, yang berarti data pemegang paspor telah tersimpan di database Imigrasi, maka paspor akan selesai pada hari yang sama. Sedangkan untuk permohonan paspor baru, penyelesaiannya adalah sehari setelah pengajuan permohonan.

Kemudian untuk penyesuaian dengan kapasitas pendukung yang dimiliki oleh kantor imigrasi, maka pelayanan pengurusan paspor 1 hari ini dibatasi kuota. Kantor Imigrasi Jakarta Barat dan Jakarta Pusat akan menerapkan sistem antrian digital bagi masyarakat untuk penanda kuota ini. Untuk nomor antrian di bawah kuota, dipastikan layanan paspor satu hari. Tetapi untuk angka antrian di atas kuota, permohonan paspor akan diproses pada hari berikutnya. Dengan sistem ini masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat dan maksimal.

Peningkatan standar operasional prosedur pengurusan paspor 1 hari ini tidak terlepas dari capaian Direktorat Jenderal Imigrasi khususnya terkait dengan pembangunan SIMKIM. Kebijakan penyelesaian paspor 1 hari ini sedang dan terus dalam pemantauan yang evaluasinya akan dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

3. Penerapan Pemeriksaan keimigrasian di atas pesawat / *Immigration on Board*

Sebagai upaya untuk terus meningkatkan layanan kepada para masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi telah menetapkan kebijakan "*Immigration on Board*".



"Immigration on Board" adalah layanan proses pemeriksaan keimigrasian diatas pesawat Garuda Indonesia yang dilaksanakan oleh pejabat imigrasi yang dipersiapkan secara khusus dalam setiap penerbangan Garuda Indonesia pada rute-rute internasional tertentu.

Proses pemeriksaan Keimigrasian, pemberian *visa on arrival* bagi warga negara asing subyek *visa on arrival* serta pemberian tanda masuk baik terhadap warga negara Indonesia maupun warga negara asing akan diproses diatas pesawat (dalam penerbangan) oleh petugas imigrasi yang turut terbang bersama penumpang.

Setelah penumpang mendapatkan persetujuan untuk masuk ke wilayah Indonesia, petugas juga akan memberikan kartu khusus bagi penumpang untuk kemudian diserahkan kepada petugas imigrasi di TPI dan dapat segera keluar bandara. Dengan pelaksanaan layanan *immigration on board* maka para penumpang tidak perlu antri di konter imigrasi di bandara sehingga dapat menghemat waktu lebih banyak dan penumpang akan menjadi lebih nyaman.

4. Sistem Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

The screenshot shows a dashboard for 'DITJEN IMIGRASI RI' with a sidebar menu on the left containing options like Dashboard, POST, SMS, FACEBOOK, TWITTER, Assigned Posts, Email, and Manajemen. The main content area displays a list of posts with the following columns: Judul, Pengirim, and Status. The posts include various inquiries and responses regarding passport fees, visa on arrival, and immigration procedures.

Judul	Pengirim	Status
Wahab@necury Biaya pembuatan paspor di seluruh indonesia tidak ada perbedaan ya? Rp 255.000	Ditjen Imigrasi	100%
Siapa yang mengurus biaya pembuatan paspor untuk daerah Bandung kira-kira berapa ya?	Fosow Dingsi	100%
Ditjenimigrasi mohon bantuan, saya dapat notifikasi via email atas permohonan visas on arrival 7 hari yg lalu. belum ada respon atas aplikasi sy	Jessica Larvita	100%
Assalamualaikum udh ngintal. Sebagai pemer kantor masasam sygm msh ada? #Ditjenimigrasi:16	077a?? p??7?? Sur?	100%
Ditjenimigrasi balas	Ditjen Imigrasi	100%
mohon pemohon untuk kayak paspor, petugas Ditjenimigrasi:seped nama2,, mantab :)	amanin	100%
Foto diambil Gedung #Ditjenimigrasi lantai 6, kabupaten Gedung #Ditjenimigrasi Aya at lantai 6 Ditjen Imigrasi (p.c) http://id.wiki40868.rit	077a?? p??7?? Sur?	100%
Kacau tuh, Ditjenimigrasi nggak ka? tmm RT @dika_99 mbu BR baik kiyaknya akan pgrnHKI epika bel. http://id.corko.ritstuf	Risa AMRIKASARI	100%
Tanya @TioMacan2000 RT @RisaHati Judul: pemeranin, berapa ya nka proyek Online Visa App catras #Ditjenimigrasi http://id.co.MF82ke2	Ahmad Fauzi	100%
Jgn ad yg dthk,p2n: proyek smua k publik #Ditjenimigrasi RT @Mewo_TV: Ditjenimigrasi masih Serdik? Petugas: jont http://id.gd/30eq	Damar	100%

Showing 1 to 10 of 10 entries

Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik

Upaya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat salah satunya adalah membangun sistem pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sistem pengelolaan ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi maupun kantor-kantor imigrasi di daerah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi/Kantor Imigrasi.

SURVEY

Survey IKM

Silahkan Pilih Tanggapan dibawah ini :

Bagaimanakah prosedur pelayanan?



Bagaimana kepastian biaya?



Bagaimanakah keramahan Petugas?



Bagaimanakah kecepatan Pelayanan?



Selesai

Pilih Bahasa

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

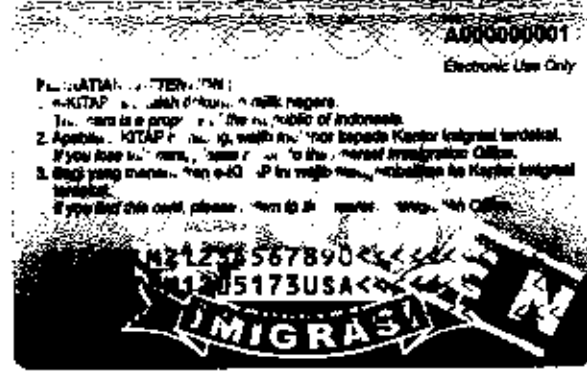
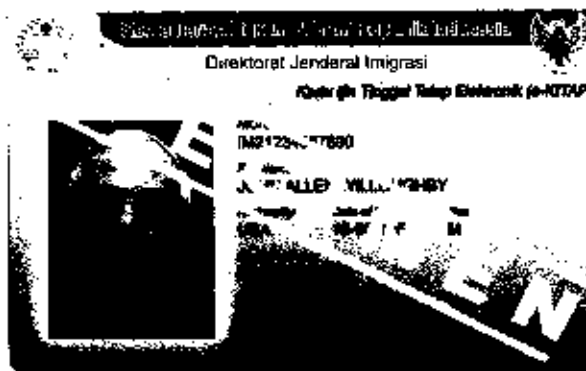
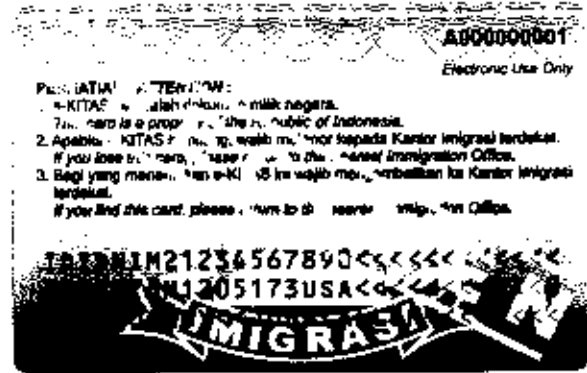
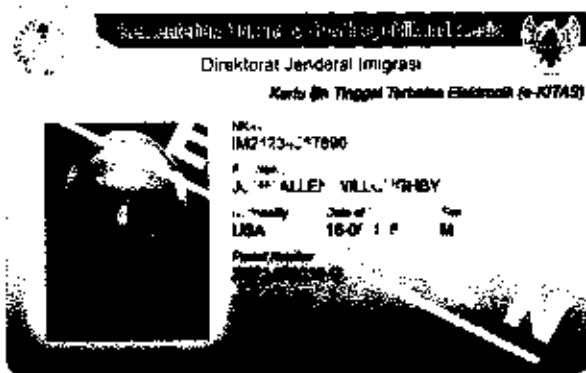
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing kantor imigrasi dalam penyelenggaraan pelayanan keimigrasian;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh kantor imigrasi sebagai unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh pimpinan direktorat jenderal;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan keimigrasian pada lingkup institusi imigrasi baik di pusat maupun di daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit pelaksana pelayanan keimigrasian pada lingkup Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan imigrasi.

Dalam operasionalnya, seluruh data dan informasi yang diterima masyarakat yang terekam di seluruh kantor imigrasi akan terukur dan hasilnya akan terpantau dan dievaluasi di tingkat Direktorat Jenderal Imigrasi.

5. Menerbitkan kartu izin tinggal terbatas dan kartu izin tinggal tetap elektronik (e-Kitas/e-Kitap)

Kebijakan menerapkan e-Kitas / e-Kitap ditujukan untuk mengganti fungsi kartu Kitas / Kitap yang telah ada selama ini menjadi berbasis *smart card*. *Smart Card* ini memiliki *chip* di dalamnya yang dapat digunakan untuk memproses maupun menyimpan data pemegangnya maupun data keimigrasian. Implementasi e-Kitas / e-Kitap telah dilaksanakan di 2 (dua) Kantor Imigrasi, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat dan Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat.



Seiring dengan pengembangan sistem *autogate* keimigrasian yang saat ini telah diimplementasikan kepada warga negara Indonesia, kedepan warga negara asing pemegang e-Kitas / e-Kitap juga dapat menggunakan fasilitas sistem *autogate* keimigrasian yang akan melakukan perlintasan masuk / keluar wilayah Indonesia. Melalui implementasi sistem ini akan sangat membantu dalam penyederhanaan proses pemeriksaan keimigrasian kepada warga negara asing dan mengurangi permasalahan panjangnya antrian penumpang pada TPI di Bandara tertentu.

6. Menerbitkan Paspor RI Elektronik / *e-Passport*



Kebijakan penerapan *e-Passport* merupakan tindak lanjut implementasi SIMKIM di Direktorat Jenderal Imigrasi dengan merujuk pada standar internasional yang dikeluarkan oleh *International Civil Aviation Organization (ICAO)* dalam penerbitan paspor elektronik serta spesifikasi data biometrik. Langkah ini juga mengikuti perkembangan dunia, terutama dalam hal penerbitan dokumen perjalanan yang lebih aman dan terpercaya serta mensejajarkan diri dengan negara-negara lain di dunia, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik.

Melalui penerapan *e-Passport*, diharapkan dapat mencapai:

- a. Peningkatan jaminan keamanan dari tindakan pemalsuan paspor dengan tingkat proteksi yang tinggi;
- b. Data pemegang paspor dalam *chip* terenkripsi dan terkunci dengan *digital signature*;
- c. Peningkatan kepercayaan luar negeri terhadap paspor RI;
- d. Memenuhi standar *International Civil Aviation Organization (ICAO)*;
- e. Memberikan kemudahan bagi warga negara Indonesia dalam permohonan visa

F. Penutup

Bhwa pembenahan kinerja pelayanan publik di Direktorat Jenderal Imigrasi tidaklah bersifat *onegate* hanya melalui kajian dari internal, namun juga membutuhkan masukan dan saran dari pihak eksternal utamanya stakeholder, publik keimigrasian secara umum ataupun pihak terkait lainnya. Melalui pertimbangan, saran dan pendapat pada acara dialog interaktif *talk show* Keimigrasian ini tentunya akan sangat membantu bagi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk menjadi lebih baik, berkembang dan maju.

Jakarta, 23 Januari 2013
DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI,

BAMBANG IRWAN
NIP.1954 09281979 03 1002