

E-Paspor Sebagai Peran Indonesia Dalam Memberikan Apresiasi Dan Kontribusi Mendukung Komunitas ASEAN Berdasarkan IKM

Feri Prasetyo H.

AMIK BSI Jakarta Program studi Manajemen Informatika

Jl RS Fatmawati No 24 Jakarta Selatan- Indonesia

feri.fpo@bsi.ac.id

***Abstraksi** - ASEAN community merupakan komunitas Negara ASEAN yang Menitik beratkan pada tiga pilar yaitu politik, ekonomi dan sosial budaya, Indonesia dalam hal ini sebagai negara yang Mayoritas penduduknya terbesar di Asia Tenggara Memiliki andil dalam ikut mensukseskan ASEAN Community 2015, Dengan banyaknya jumlah penduduk indonesi ini menjadi sebuah peluang untuk negara lain masuk ke indonesia sebagai tenaga ahli di berbagai bidang, dan melirik indonesia sebagai peluang bisnis dan ini akan menjadi tantangan bagi indonesia sendiri. Banyaknya arus barang dan jasa serta mobilitas kegiatan semakin tinggi dalam hal ini indonesia sebagai negara yang memiliki kawasan terluas di ASEAN membuat berbagai perijinan dalam hal ini izin perjalanan agar semakin di permudah., dari hal pendaftaran. Oleh sebab tersebut Dibutuhkan pelayanan penerbitan serta perpanjangan Surat perjalanan dengan Menggunakan secara online yang disebut dengan e-paspor. Sedangkan IKM Merupakan Indeks Kepuasan Masayalakan Terhadap pelayanan yang di lakukan lembaga Pemerintah berdasarkan hasil dari pelaku yang melakukan kegiatan pelayanan tersebut, Pada Penelitian kegiatan ini menggunakan metode study pustaka untuk mengambil beberapa data buku buku yang berkaitan dengan epaspor, serta menggunakan metode deskriptif analisis dengan menggunakan Rumus IKM dengan menjabarkan beberapa kegiatan yang ada dari 14 unsur yang sudah ditentukan dan menganalisa pendapat dari beberapa responden yang di mintai pendapatnya.*

Kata kunci: Asean Community, e-paspor, IKM

I. PENDAHULUAN

ASEAN merupakan perkumpulan Negara Negara Asia Tenggara, salah satu anggota asean adalah Indonesia. Peranan Negara ASEAN sangat di butuhkan untuk kemajuan dikawasan tersebut, Integrasi Komunitas ASEAN ini diharapkan mulai muncul Ditahun 2015 nanti menurut Marty Natalegawa dalam atikel <http://dunia.news.viva.co.id/> mengatakan "Indonesia dalam sudah mulai menatap jauh pasca 2015. Marty mengungkapkan hal tersebut saat memberikan Pernyataan Pers Tahunan pada Selasa, 7 Januari 2014 di Gedung Nusantara, Kementerian Luar Negeri, Jakarta Pusat. Para pemimpin sepuluh negara Asia Tenggara telah lama menyepakati Komunitas ASEAN dalam tiga pilar, yaitu politik, ekonomi, dan sosial-budaya".

Menurut Duta Besar Indonesia untuk ASEAN, I Gusti Ngurah Swajaya, dalam <http://dunia.news.viva.co.id/> kepada *VIVAnews* beberapa waktu lalu mengungkapkan, dengan bergabung ke Komunitas ASEAN, negara-negara di dalamnya turut merasakan perdamaian dan kestabilan di Asia Tenggara. "Di ASEAN sudah tidak ada lagi perang terbuka dan ancaman sehingga negara anggota bisa berkonsentrasi lebih optimal ke hal-hal sifatnya kerjama. Sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat seperti pertumbuhan ekonomi, kebudayaan, interaksi dalam bidang pariwisata."

Dari potongan artikel diatas apakah kita mampu menyongsong komunitas Asean tersebut pada tahun 2015? Didalam kepesimisan penduduk di

indonesai apakah indonesia mampu menjadi negara yang berkembang serta maju memnabgun dan menjalin relasi, bahkan rasa kepesimisan ini berbeda dengan pendapat bangsa bangsa di dunia menurut artikel yangditulis Agus Setiawan – detikfinance dalam <http://finance.detik.com> yang bertajuk "Orang Asing Lihat Indonesia Potensi Masa Depan" yang bertuliskan "Saya kemarin dari pertemuan World Economic Forum di Davos, Swiss. Saya terkejut melihat permintaan pertemuan dengan Indonesia begitu tinggi untuk berbocara mengenai potensi Indonesia yang begitu besar," ujar Chatib dalam seminar ekonomi di Hotel Dharmawangsa, Jakarta, Bahkan, lanjut Chatib, ada sebuah pembicara asing yang menyatakan Indonesia, Meksiko, Nigeria, dan Turki adalah negara yang memiliki potensi masa depan Kamis (30/1/2014).

Dalam konteks ini Indonesia merupakan Negara yang berada di sepanjang lintas garis khatulistiwa, dengan berbagai macam suku dan budaya dan bahasa dimana Negara Indonesia terdiri dari beberapa pulau antara pulau satu dengan dengan luas Negara paling terbesar di ASEAN Dengan Jumlah Penduduk terbesar di ASEAN, Serta jumlah daratan yang luas dan pangsa pasar yang besar, sehingga banyak para pendatang dari negara negara ASEAN yang lain akan banyak berdatangan ke indonesia dengan melihat potensi yang ada di indonesia yang sangat besar sehingga arus masuk orang akan banyak yang melintasi indonesia.

Letak pulau pulau lainnya yang ada di indonesia di pisahkan dengan perairan sehingga

menyulitkan kegiatan pelayanan terkendala oleh batas perairan tersebut sehingga arus barang dan informasi tidak sampai ke pelosok pelosok daerah terpencil sebagai contoh pendistribusian dokumen dokumen seperti kertas kartu tanda penduduk, kartu keluarga akan mengalami kendala distribusi akan membutuhkan waktu yang cukup lama karena jarak dan transportasi yang di gunakan begitu pula kantor pelayanan tersebut tidak buka selama 24 jam nonstop sehingga orang yang berada di daerah harus datang sedini mungkin ke kantor pelayanan agar dilayani sesuai jam kerja. Upaya Indonesia dengan mempercepat proses perijinan perjalanan

Selain itu untuk penduduk di kota kota besar yg lebih banyak mobilitas yang dilakukan sehingga menyulitkan pemohon untuk melakukan kegiatan perizinan karena terbatas oleh waktu sehingga tingkat pelayanan semakin sempit sehingga banyak bermunculan jasa jasa pembuat cepat perizinan.

Rata rata jam kerja pelayanan masyarakat di kantor kantor pemerintah di buka pada pukul 08:00 sampai 15:00 lewat dari waktu tersebut biasanya petugas menutup pelayan dan melanjutkan di esok hari. Bankan banyak loket pelayanan di buka hingga pukul 10:00 setelah itu tidak membuka loket pelayanan lagi. Sehingga kegiatan pelayanan terhenti, selain itu belum lagi ketika keloket pendaftaran harus nunggu antri berjam jam dengan pemohon yang lain sehingga waktu kita banyak yang terbuang percuma. Dapat dibayangkan jika nanti Asean Comuniti sudah ditelapkan pasti pengurusan dokumen dokumen ini akan semakin panyak di tambah lagi pengurus dari Negara lain. Oleh sebab tersebut peran pemerintah sangat lah membantu dalam mengatasi hal ini sebagai contoh di buat kan berbagai aplikasi untuk penerbitan dan perpanjangan passpor, di mana paspor ini sangat di butuhkan untuk perjalannya ke Negara ASean Banyak keluhan yang di alami oleh pendaftar paspor, mulai dari antrian yang panjang, waktu tunggu yang lama hingga kasus pencaloan, namun pengurusan

Penerbitan dan perpanjangan paspor kini dapat dilakukan secara online tanpa harus mengantri berjam jam saat mendaftar oleh sebab tersebut penulis ingin mencari tahu seberapa besar manfaat yang dilakukan pemerintah dalam pengurusan paspor ini dan menghitung seberapa besar indek kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan e paspor. Dan menghitung tingkat kepuasan terhadap pelayan publik yang dilakukan pada kantor imigrasi tingkat 2 kota bekasi.

II. LANDASAN TEORI

a. Paspor

Menurut sonson (2008) paspor adalah dokumen resmi aatau individual yang memuat biodata

pemegangnya dan berlaku untuk melakukan kunjungan, perjalanan keluar negeri atau mungkin akan menetap di suatu negara. Menurut Ismayanti (2008) paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

b. IKM

Menurut Pedoman Umum Penyusunan IKM unit pelayanan Instansi Pemerintah LAMPIRAN keputusan Menteri Pendayagunaan paratur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Pebruari 2004 Pengertian Umum tentang :

1. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
2. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemedntah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
3. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.
6. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indek kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

III. PEMBAHASAN

Dalam menghadapi ASEAN Community yang akan dicanangkan pada tahun 2015 peran serta pemerintah dalam kegiatan ini sangat diharapkan oleh segenap penduduk Indonesia dengan semboyan “One Vision, One Identity, One Community”, ASEAN Community 2015 yang menitik beratkan pada ASEAN Political – Security Community, ASEAN Economic Community dan ASEAN Socio – Cultural Community.

Menurut Ketua Umum Badan Pengurus Pusat (BPP) Perhumas, Prita Kemal Gani dalam (2014) *Republika Online (ROL)* Sementara, cetak biru AEC 2015 menyebutkan bahwa AEC akan membentuk ASEAN dengan beberapa karakteristik utama yakni pasar tunggal dan basis produksi, kawasan ekonomi berdaya saing tinggi, kawasan dengan pembangunan ekonomi merata, dan kawasan terintegrasi dengan ekonomi global. Cetak biru ASEAN tersebut juga mencakup Mutual Recognition Agreements (MRA). Saat integrasi ekonomi ASEAN diberlakukan, maka tenaga kerja dari negara-negara lain di ASEAN bisa bebas bekerja di Indonesia. Sebaliknya, Tenaga Kerja Indonesia (TKI) juga bisa bebas bekerja di negara-negara lain di ASEAN.

Dari contoh kegiatan diatas untuk mengantisipasi banyaknya presentase kegiatan pelayanan yang dilakukan terutama dalam hal perijinan perjalanan dalam penerbitan dan perpanjangan paspor dalam hal ini direktorat jendral imigrasi menggunakan 2 bentuk kegiatan, dengan pendaftaran manual serta penggunaan aplikasi online atau disebut dengan epaspor

Penggunaan kegiatan pengiriman data melalui web atau internet atau disebut dengan transaksi elektronik dapat memudahkan pengguna melakukan kegiatan transaksi kapan saja, tanpa harus mendatangi tempat tersebut.

Menurut uu no 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dalam pasal 1 “Informasi elektronik adalah suatu atau sekumpulan data elektronik , termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar opeta rancangan, foto elektronik dan data interchange (EDI) surat elektronik, telegram, telex telecopy, atau sejenisnya huruf tanda, angka, kode akses symbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Pembuatan penerbitan dan perpanjangan passport merupakan kegiatan yang ada di bawah direktorat jendral Imigrasi di bawah naungan departemen Hukum Dan Ham. Menurut uu no 6 tahun 2011 tentang keimigrasian kepentingan nasional adalah kepentingan seluruh rakyat Indonesia sehingga pengawasan terhadap orang asing memerlukan juga partisipasi masyarakat untuk melaporkan orang asing yang diketahui atau di duga

di wilayah Indonesia secara tidak sah atau menyalah gunakan perizinan di bidang keimigrasian, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat perlu dilakukan usaha untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat.

Aturan imigrasi dimana setiap wisatawan, pengunjung, pelajar atau pekerja harus melengkapi diri dengan dokumen perjalanan yang melintasi wilayah suatu negara, dokumen tersebut berisi identitas diri yang di terbitkan oleh pemerintah dari negara orang tersebut berdomisili, atau dokumen tersebut biasa disebut dengan paspor

Menurut undang undang no 6 tahun 2011 tentang keimigrasian, pasal 3 ayat 1 fungsi keimigrasian dalam ketentuan ini adalah sebagai dari tugas penyelenggaraan Negara di bidang pelayanan perlindungan masyarakat, penegak hukum keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional.

Sedangkan sistem undang undang no 6 tahun 2011 tentang keimigrasian pasal 7 sistem Informasi manajemen keimigrasian merupakan satu kesatuan dari berbagai proses pengelolaan data dan informasi, aplikasi serta peningkatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dibangun untuk menyatukan dan menghubungkan sistem informasi pada seluruh pelaksanaan fungsi ke imigrasian secara terpadu.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu, atau sekelompok orang untuk menyampaikan, mengelola, mendistribusikan sebuah kegiatan guna membantu seorang atau sekelompok individu dalam mendapatkan informasi untuk baik yang sifatnya kebutuhan pribadi atau kebutuhan sekelompok orang.

a. Tempat tempat yang perlu dilakukan pemeriksaan

Tempat tempat manasaja yang perlu dilakukan pemeriksaan dokumen perjalan, Menurut undang undang no 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam pasal 21 yang dimaksud dengan suatu tempat adalah pelabuhan, Bandar udara, pos lintas batas atau tempat lainnya yang layak untuk dapat dilakukan pemeriksaan keimigrasian.

b. Prosedur

Menurut <http://www.imigrasi.go.id> Prosedur pembuatan paspor

1. Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di Wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Kepala Kantor Imigrasi;
2. Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili di luar Wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Pejabat Imigrasi yang ditunjuk melalui Kepala Perwakilan Republik Indonesia;

3. Penerbitan Paspor biasa di Kantor Imigrasi dilakukan melalui tahapan:
 - a. Pemohon atau yang diberi kuasa mengisi formulir sesuai dengan kolom yang ditentukan. Dalam hal permohonan diajukan melalui website, yang selanjutnya disebut pra permohonan, pemohon atau yang diberi kuasa wajib mengisi formulir elektronik dan memindai persyaratan.
 - b. Selanjutnya permohonan paspor diajukan kepada petugas loket pada Kantor Imigrasi oleh pemohon atau yang diberi kuasa disertai persyaratan yang telah ditentukan. Dalam hal permohonan diajukan melalui website, pemohon atau yang diberi kuasa wajib menyerahkan tanda bukti pra permohonan.
 - c. Petugas loket memeriksa kebenaran persyaratan asli yang dibawa oleh pemohon atau yang diberi kuasa dan selanjutnya melakukan pemindaian dokumen, memeriksa hasil pemindaian serta memeriksa daftar pencegahan.
 - d. Petugas loket menolak permohonan dan memberikan bukti penolakan, apabila ditemukan rincian biodata pemohon sama dengan daftar pencegahan.
 - e. Petugas loket memberikan tanda terima kepada pemohon yang telah memenuhi persyaratan dan namanya tidak tercantum dalam daftar pencegahan.
 - f. Pada hari yang ditentukan, pemohon menuju ke loket Bendahara Penerima untuk melakukan proses pembayaran.
 - g. Bendahara penerima setelah menerima pembayaran, memasukkan nomor perforasi paspor dan mencetak serta memberikan tanda terima pembayaran kepada pemohon.
 - h. Selanjutnya pemohon menunggu panggilan untuk proses pengambilan foto wajah dan sidik jari sesuai nomor antrian yang tertera dalam slip antrian. Mesin antrian akan memanggil secara otomatis dan menampilkan nomor antrian pada layar monitor.
 - i. 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.
 - j. Setelah proses pengambilan foto dan sidik jari, pemohon menunggu panggilan lagi untuk proses wawancara.
 - k. Pemohon wajib datang dengan menunjukkan dokumen asli sebagai persyaratan pada saat proses wawancara.
 - l. Petugas wawancara melakukan penelitian tentang kelengkapan dokumen persyaratan asli, mencetak biodata pemohon, dan selanjutnya pemohon menandatangani hasil pencetakan dan blangko paspor.
 - m. 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.
 - n. Setelah proses wawancara selesai dan dinyatakan memenuhi persyaratan, pemohon dipersilahkan kembali lagi untuk mengambil paspor dalam waktu yang telah ditentukan, selanjutnya berkas permohonan diteruskan kepada petugas pencetakan.
 - o. Petugas Imigrasi, melakukan pencetakan halaman biodata pemohon dan halaman catatan resmi /official notes serta halaman pengesahan / endorsements (jika diperlukan) dan melakukan laminasi blangko paspor dan selanjutnya melakukan uji kualitas pencetakan dan laminasi. Jika ditemukan cacat produksi maka dilakukan penggantian blangko paspor tanpa dikenakan tarif.
 - p. Kepala Bidang / Kepala Seksi yang berwenang membubuhkan paraf pada paspor dan selanjutnya Kepala Kantor Imigrasi menandatangani paspor dan menyerahkan kembali kepada Petugas Imigrasi untuk dilakukan peneraan cap dinas dan pemindaian halaman tanda tangan Kepala Kantor.
 - q. Petugas Loket menyerahkan paspor kepada pemohon atau yang diberi kuasa dan pemohon atau yang diberi kuasa menandatangani tanda bukti penerimaan paspor pada kolom penerimaan.
 - r. Waktu penyelesaian permohonan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah proses wawancara.
 - s. Waktu penyelesaian permohonan paspor sebagaimana tersebut diatas tidak berlaku bagi paspor yang rusak, hilang atau duplikasi.
- Amatlah disayangkan bila penerbitan dan perpanjangan paspor yang tidak transparan serta banyaknya jumlah antrian akan meningkatkan kegiatan pencaloan sehingga indonesia dipandang sebelah mata oleh nnegara negara asean karena menjamurnya kegiatan tersebut, oleh sebab tersebut alternatif kegiatan bisa dilakukan dengan aplikasi epaspor.
- Alikasi registrasi pendaftaran melalui epaspor lihat pada gambar 1

Gambar 1 infopemohon (sumber <http://ipass.imigrasi.go.id:8080/xpasetnet/faces/general/faq.pdf>)

pada gambar diatas pemohon dapat mengisi sesuai dengan label yang tertulis pada kolom yang telah disediakan, untuk memilih kanim dapat memilih tempat kedatangan sesuai tempat domisili berada, untuk jenis permohonan dapat memilih sesuai

kebutuhan sesuai list yang tersedia, untuk jenis paspor dapat memilih sesuai jumlah halaman, nomor identitas dapat memilih sesuai identitas yang dimiliki, kelamin dan status dapat memilih pada list yang sudah ditentukan

Gambar 2 lanjutan registrasi pendaftaran (sumber <http://ipass.imigrasi.go.id:8080/xpasetnet/faces/general/faq.pdf>)

Pada gambar 2 lanjutan dapat diisi sesuai label yang telah di tentukan sesuai kolom yang tersedia

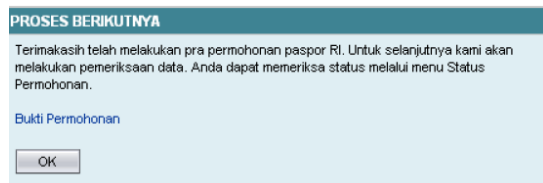
Gambar 3 upload dokumen (sumber <http://ipass.imigrasi.go.id:8080/xpasetnet/faces/general/faq.pdf>)

Pada gambar 3 dapat mengupload scan dokumen sesuai ketentuan sesuai persyaratannya, dan memilih list sesuai ututannya

Gambar 4 Info kedatangan (sumber <http://ipass.imigrasi.go.id:8080/xpasinet/faces/general/faq.pdf>)



Gambar 4 verifikasi
(sumber: <http://ipass.imigrasi.go.id:8080/xpasinet/faces/general/faq.pdf>)



Gambar 5 bukti pemohonan

(Sumber: <http://ipass.imigrasi.go.id:8080/xpasinet/faces/general/faq.pdf>)

Gambar 5 bukti telah melakukan proses bukti di cetak untuk diserahkan ke kanim yang sudah ditentukan sesuai pemilihan dari aplikasi epaspor tersebut sesuai ketentuan yang telah kita tuliskan di dalam aplikasi tersebut kita sedikit dipermudah.

c. Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan pelayanan dalam kegiatan pelayanan, dalam menyongsong komunitas ASEAN 2015 peningkatan kinerja pelayanan publik harus dituntut kerja ekstra agar kualitas dari pelayanan tersebut tidak menurun. Menurut perment PAN No. 7 TAHUN 2010 Tentang pedoman kinerja unit pelayanan publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang

Pada gambar 4 dapat memilih info kedatangan untuk menyerahkan dan mencocokkan berkas berkas asli

harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk

mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Rumus IKM digunakan untuk menghitung sertiap unsur da pelayanan dari 14 unsur yang sudah ditentukan dengan rumus :

d. Rumus IKM

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Digunakan untuk menentukan bobot nilai rata rata tertimbang

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Digunakan sebagai indek kepuasan masyarakat

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

e. Sampel
Sampel yang digunakan merupakan beberapa responden yang di pilih untuk mengisi nilai unsur dari kegiatan pembuatan paspo dengan epaspor, di kantor imigrasi tingkat II kota bekasi pelayanan pembuatan menggunakan epaspor di

batasi sebanyak 50 dari tiap harinya. Pada kegiatan ini diambil sebanyak 150 responden. Untuk mengisi 14 Unit unsur yang telah di tentukan.

f. Perhitungan IKM

Tabel 1 Tabel perhitungan

	jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot nilai Rata rata tertimbang	NRR tertimbang
1	379	2.526666667	0.071	0.179393333
2	425	2.833333333	0.071	0.201166667
3	418	2.786666667	0.071	0.197853333
4	420	2.8	0.071	0.1988
5	421	2.806666667	0.071	0.199273333
6	426	2.84	0.071	0.20164
7	387	2.58	0.071	0.18318
8	384	2.56	0.071	0.18176
9	418	2.786666667	0.071	0.197853333
10	393	2.62	0.071	0.18602
11	425	2.833333333	0.071	0.201166667
12	421	2.806666667	0.071	0.199273333
13	425	2.833333333	0.071	0.201166667
14	410	2.733333333	0.071	0.194066667
TOTAL				2.722613333

Sumber: penulis

Pada tabel di atas :

1. nilai 1 sampai 14 merupakan 14 merupakan unsur yang digunakan untuk mengolah nilai indek kepuasan masyarakat terutama pada aplikasi epaspor,
2. Kolom NRR per unsur merupakan jumlah total nilai dari setiap unsur 1-14.
3. Nilai unsur pelayanan merupakan pembagian antara jumlah responden di bagi nilai perunsur
4. Bobot nilai rata rata tertambat di dapat dari jumlah bobo dibagi 14 unsur
5. NRR tertimbang bobot nilai rata rata tertimbang dikali bobot nilai rata rata.
 Nilai Indeks kepuasan Masyarakat sama dengan
 $= \text{nilai index} * \text{nilai dasar}$
 $= 2.722613333 * 25 = 68.06533333$

Untuk melihat mutu pelayanan dapat di lihat tabel 2 Maka mutu pelayanan kinerja unit dari hasil 68.06533333 adalah **B = Baik** lihat tabel 1 dab tabel 2

Tabel 2 Nilai persepsi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: <http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-04.htm>

Dari tabel nilai persepsi MUTU pelayanan di Tuliskan dengan Abjad ABCberdasarkan hasil perhitungan nilai interval konversi IKM 68.06533333maka Mutu pelayanan unit mendapatkan Nilai B (Baik) untuk mencapai hasil yang maksimal terutama seluruh 14 unit kegiatan yang ada perlu ditingkatkan, mengingat Komunitas asen 2015 bukan hanya warga penduduk indonesia saja yang akan melakukan penerbitan atau perpanjangan melainkan warga negara asaen yang lain akan melakukan hal yang sama

IV. PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan:

4.2 SARAN

Berdasarkan hasil uraian dan kesimpulan di atas penulis menyarankan untuk dilakukannya:

- a. Dalam Pengisian kuesioner, setiap unnur dari ke 14unsur yang sudah ditentukan harus di jelaskan dengan detail dan responden jangan ditinggalkan begitu saja untuk menghindari pengisian data yang cenderung asal oleh responden dan hal ini akan mempengaruhi nilai setiap variabelnya
- b. Sebaiknya Penggunaan perhitungan menggunakan microsoft excel dapat mempercepat perhitungan dari pada menggunakan hitungan manual.

DAFTAR REFERENSI

[1] Aditiyawarman Didih 2013 prosiding *Seminar Nasional Inovasi dan Teknologi (SNIT) 2013* Program Studi Manajemen Informatika, AMIK

1. Aplikasi epaspor sangatlah diminati oleh masyarakat terutama pada masyarakat yang tingkat mobilitasnya tinggi, penerapan sistem ini dapat mengurangi kegiatan pencaloan yang sering terjadi di kantor imigrasi. Hampir setiap harinya lma puluh berkas dalam aplikasi epaspor dilayani setiap harinya pada kantor imigrasi tingkat 2 kota bekasi
2. Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan perhitungan IKM mendapat kan nilai Interval untuk pelayanan penerbitan dan perpanjangan epaspor mendapat skor 68.06533333 ini menandakan kualitas pelayanan pada kantor imigrasi tingkat 2 kota bekasi BAIK.

BSI Karawang. LPPM BSI ISBN 978-602-99213-4-2

[2] Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi No.7 tahun 2010 tentang pedoman penilaian Kinerja unit pelayanan Publik.

[3] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Uni Pelayanan Instansi Pemerintah diambil pada <http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-04.htm> 24 Februari 2004

[4] Ismayanti 2010 Pengantar Pariwisata Grasindo Jakarta

[5] Lampiran keputusan Menteri Pendayagunaan paratur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Pebruari 2004

- [6] Sonson 2008 Merencanakan Sendiri Jalan jalan Keliling dunia elekmedia kompetindo Jakarta ISBN 978-979-27-3008-1
- [7] <http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/Undang-Undang/penjelasan.pdf>
- [8] <http://www.imigrasi.go.id/phocadownloadpap/Undang-Undang/uu%2011%20thn%202008%20ttg%20i%20te.pdf>
- [9] <http://dunia.news.viva.co.id/news/read/471455-tahun-ini-indonesia-fokus-persiapkan--komunitas-asean-2015-> 18 Maret 2014
- [10] <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/14/02/19/n17evf-perhumas-siap-songsong-komunitas-asean-2015>
- [11] <http://finance.detik.com/read/2014/01/30/112846/2482952/4/chatib-orang-asing-lihat-indonesia-potensi-masa-depan> Kamis, 30/01/2014
- [12] <http://ipass.imigrasi.go.id:8080/xpasinet/faces/genera/faq.pdf>