

**KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU IZIN TINGGAL TERBATAS (KITAS)
TERHADAP WARGA NEGARA ASING (WNA) DI KANTOR
IMIGRASI KELAS II KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

RIZKY AMALIA RAMADHANI

07121001113

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IZIN TINGGAL
TERBATAS (KITAS) TERHADAP WARGA NEGARA ASING (WNA)
DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

Oleh :

RIZKY AMALIA RAMADHANI

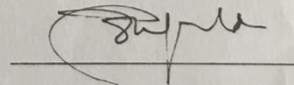
07121001113

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Mei 2018

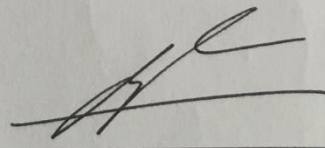
Pembimbing I

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 197805122002121003



Pembimbing II

Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Terhadap Warga Negara Asing (WNA) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 05 Juni 2018.

Palembang, 05 Juni 2018

Ketua:

1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 1978051220071221003

Anggota:

1. Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

2. Dr. Ardiyan Saptawan., M.Si
NIP. 196511171990031004

3. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002

Mengetahui:

Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“All our dream can come true if we have the courage to pursue them. If you can dream it, you can do it.”

(Walt Disney)

Kupersembahkan Untuk :

1. Kedua Orang Tuaku
2. Keluarga Besarku
3. Sahabat-sahabatku
4. Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya jumlah Warga Negara Asing yang bekerja dan menetap di wilayah Kabupaten Muara Enim dan banyaknya permintaan untuk membuat Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) terhadap Warga Negara Asing (WNA) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pembuatan KITAS yang berjumlah 150 orang. Penelitian ini menggunakan Metode Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah yang diukur berdasarkan 14 (empat belas) unsur yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KITAS sudah cukup baik namun terdapat beberapa unsur pelayanan yang harus diperbaiki yaitu unsur kenyamanan dan kebersihan lingkungan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, dan kejelasan informasi. Metode Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan angka 64,93 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Unit Pelayanan Baik.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Kartu Izin Tinggal Terbatas, Indeks Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research was motivated by there are so many foreigners work and stay in Muara Enim District areas and lot of request to make limited stay permit card in Immigration Office of Muara Enim District. This research aims to identify and analyse civil satisfaction about services of making limited stay permit card for foreigner at Immigration Office of Muara Enim District. This research uses descriptive quantitative research method. Type of data that used are primer and got through quetionnaire. The technique use in collecting the samples research used Decree of State Minister For The Empowerment of State Apparatus No. 25, 2004, The samples in this research were service users which amounts to 150 persons. This research use Civil Satisfaction Index method based on Decree of State Minister For The Empowerment of State Apparatus No. 25, 2004 and got rated by 14 (fourteen) elements which are services procedure, services requirements, officers clarify, officers dicipline, officers responsibility, officers ability, services promptness, services fairness, services equity cost, officers decency and hospitality, services fixed cost, services schedule, comfortness of the office areas, and services safety. Based on result of the research got concluded that civil satisfaction about services of making limited stay permit card for foreigner is good enough but there are some elements that should be improve such as comfortness of the office areas, services schedule, officers clarity and information clarity. Civil satisfaction index calculated by the weighted average value of each service elements analysis as a method of data analysis. The result shows 64,93 with quality of service is B and the performance of service is Good.

Keywords : ***Civil Satisfaction, Services, Limited Stay Permit Card, Civil Satisfaction Index***

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi berjudul “Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Terhadap Warga Negara Asing (WNA) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim” untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mendapatkan derajat Sarjana Ilmu Politik program Strata Satu (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan doa yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, antara lain :

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang secara tidak langsung memberikan kelancaran dalam proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, fikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan, saran dan ilmu yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dra. Martina, M.Si selaku Dosen Pembimbing II dan Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing dan memberikan saran serta ilmu yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

6. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si dan Dra. Martina, M.Si selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya periode 2014 – 2018.
7. Seluruh Dosen Pengajar, staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang sudah memberikan banyak dukungan dan doa.
9. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2012.
10. Sahabat-sahabat tersayang.
11. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan tersebut. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat membantu semua pembaca dengan segala kekurangan dan kelebihanannya. Atas segala perhatian dan dukungannya penulis ucapkan terima kasih.

Indralaya, Mei 2018

Rizky Amalia Ramadhani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
1. Definisi Kepuasan	14
2. Kepuasan Masyarakat.....	15
3. Definisi Pelayanan.....	17
4. Pelayanan Publik	18
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	20
6. Bentuk Pelayanan Publik.....	21
7. Izin Tinggal Terbatas.....	22
B. Teori-teori Kualitas Pelayanan	26
C. Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	30
D. Penelitian Terdahulu.....	30
E. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Definisi Konsep	35
C. Definisi Operasional.....	36
D. Unit Analisis	38
E. Data dan Sumber Data	38
F. Populasi	39
G. Sampel	39
H. Teknik Pengumpulan Data	39
I. Teknik Analisa Data	40

Halaman

J. Sistematika Penulisan	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Sejarah Kanim Kelas II Kab, Muara Enim	43
2. Visi, Misi, Motto dan Janji Layanan Kanim Kelas II Kab. Muara Enim	43
3. Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Muara Enim	44
4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Muara Enim	45
B. Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)	49
1. Tujuan Pembuatan KITAS	49
2. Syarat-syarat pembuatan KITAS	50
3. Mekanisme Pembuatan KITAS	51
C. Hasil dan Pembahasan	52
1. Deskripsi Variabel Penelitian	52
2. Hasil Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
a. Daftar Pemohon Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Tahun 2016 di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim.....	8
b. Waktu Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim.....	10
c. Definisi Operasional	37
d. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konvensi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	41
e. Deskripsi Variabel Jenis Kelamin	52
f. Deskripsi Variabel Usia	53
g. Deskripsi Variabel Pekerjaan	54
h. Deskripsi Variabel Pendidikan Terakhir	54
i. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	55
j. Hasil Pengukuran Nilai Unsur Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan KITAS terhadap WNA di Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Muara Enim	55
k. Peringkat dan Prioritas Unsur Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan KITAS terhadap WNA di Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Muara Enim	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alur Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)	19
2. Kerangka Pemikiran	31
3. Struktur Organisasi Kanim Kelas II Kab. Muara Enim	46
4. Mekanisme Pembuatan KITAS terhadap WNA di Kanim Kelas II Kabupaten Muara Enim	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian Bahasa Indonesia.....	67
2. Kuesioner Penelitian Bahasa Inggris.....	70
3. Kuesioner Penelitian Bahasa China	73
4. Kuesioner Penelitian Bahasa Korea	76
5. Hasil Penghitungan IKM.....	81
6. Foto Lokasi Penelitian	84
7. Surat Tugas Pembimbing	88
8. SK Pembimbing	92
9. Surat Penelitian.....	93
10. Surat Perubahan Judul Skripsi.....	94
11. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	95
12. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing II	96
13. UU No.6 Tahun 2011	98
14. Permenkumham RI No.27 Tahun 2014.....	117
15. PP RI No.32 Tahun 1994	148
16. Kepmenpan RI No.23 Tahun 2004.....	173
17. Kepdirjen Imigrasi No. IMI-GR.01.10-1105	199
18. Kepdirjen Imigrasi No. IMI-GR.01.10-1106	205

DAFTAR ISTILAH

1. Daususkim : Kemudahan khusus keimigrasian
2. Dokim : Dokumen keimigrasian
3. *E-office* : Sistem komputer keimigrasian
4. *Exit Permit Only* : Izin meninggalkan Indonesia untuk tidak kembali
5. *Multiple Re-entry Permit* : Izin masuk kembali untuk beberapa kali perjalanan
6. *Re-entry Permit* : Izin masuk kembali bagi Warga Negara Asing
7. *Visa On Arrival* : Visa kunjungan yang diberikan pada saat kedatangan

DAFTAR SINGKATAN

1. IMTKA : Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing
2. Insarkom : Informasi dan Sarana Komunikasi
3. Kanim : Kantor Imigrasi
4. KASI : Kepala Seksi
5. KASUBAG : Kepala Sub Bagian
6. KASUBSI : Kepala Sub Seksi
7. KAUR : Kepala Urusan
8. KITAP : Kartu Izin Tinggal Tetap
9. KITAS : Kartu Iizin Tinggal Terbatas
10. Lalintaskim : Lalu Lintas dan Status Keimigrasian
11. NKRI : Negara Kesatuan Republik Indonesia
12. No. : Nomor
13. PLB : Pas Lintas Batas
14. PP : Peraturan Pemerintah
15. RPTKA : Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing
16. SPLP : Surat Perjalanan Laksana Papor
17. SPRI : Surat Perjalanan Republik Indonesia
18. UU : Undang-Undang
19. VKSB : Visa Kunjungan Sosial Budaya
20. VKU : Visa Kunjungan Usaha
21. VKW : Visa Kunjungan Wisata
22. WASDAKIM : Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
23. WASKIM : Pengawasan Keimigrasian
24. WNA : Warga Negara Asing
25. WNI : Warga Negara Indonesia

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas atau kegiatan yang dilakukan atau ditujukan demi kepentingan, kebutuhan dan kepuasan orang lain. Pelayanan dapat diberikan oleh siapa saja dan kepada siapa saja. Salah satu bentuk pelayanan ialah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang optimal dan berkualitas harus diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan demi terwujudnya kesejahteraan dan terwujudnya pelayanan prima.

Kesadaran pemberian pelayanan prima perlu ditingkatkan didalam instansi pemerintahan karena saat ini masih banyak instansi-instansi pemerintah yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanannya. Tidak sedikit masyarakat atau penerima pelayanan merasa kecewa atas pelayanan yang kurang baik atau tidak sesuai harapan mereka. Masyarakat yang tidak puas atas pelayanan publik yang diberikan mengeluh dan tidak jarang membuat pengaduan dan melakukan protes secara langsung ataupun melalui media massa. Proses yang terlalu berbelit-belit, kepastian waktu penyelesaian, biaya yang terkadang tidak sesuai dengan yang tercantum dalam peraturan, fasilitas yang kurang memadai, dan sikap petugas yang terkadang tidak ramah, tidak *responsive*, kurang profesional dan lain sebagainya sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap

pemerintah, padahal tugas terpenting dari instansi-instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan oleh aparatur pemerintah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai administrator dalam pelaksanaan tugas-tugas, melayani masyarakat dengan penuh pengabdian dan juga memperbaiki tata cara pelayanan secara terus menerus untuk menciptakan pelayanan masyarakat yang lebih tertib, teratur dan profesional.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi salah satu diantaranya ialah pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas atau lebih dikenal dengan nama KITAS. Imigrasi sebagai garda terdepan memiliki peran yang sangat vital bagi keamanan Negara. Di dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Bab I (Pasal 1 Angka 1), keimigrasian dapat dirumuskan sebagai hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara.

Mengacu pada kondisi globalisasi dan banyaknya kerja sama antara Indonesia dan Negara lainnya maka tentunya saat ini di Indonesia banyak Warga Negara Asing (WNA) yang bekerja dan tinggal di wilayah Indonesia. Keberadaan Warga Negara Asing di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan salah satu bentuk tanggung jawab Negara Indonesia. Aktivitas dan mobilitas Warga Negara Asing masuk dan keluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia tentunya mempunyai tujuan dan kepentingan yang berbeda-beda. Umumnya Warga Negara Asing yang datang ke Indonesia mempunyai tujuan untuk berwisata, belajar, ataupun bekerja. Hal ini tentunya dapat membawa dampak positif bagi Indonesia terutama dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia dan penambahan kualitas sumber daya manusia. Masuknya Warga Negara Asing ke wilayah hukum Indonesia tentunya berpengaruh pada peningkatan pelayanan permohonan dokumen

keimigrasian seperti Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, Izin Tinggal Tetap, Dahsuskim dan lain sebagainya.

Pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang ditulis pada pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan Negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan Negara dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Adapun maksud empat fungsi ini adalah :

1. Fungsi Pelayanan Keimigrasian

Yang dimaksud dengan fungsi pelayanan Keimigrasian ini adalah pihak Imigrasi diharuskan memberikan pelayanan tentang Keimigrasian kepada pengguna layanan baik Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA).

Pelayanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) terdiri dari :

- a. Pemberian paspor, Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP), Pas Lintas Batas
- b. Pemberian tanda masuk dan tanda bertolak

Pelayanan bagi Warga Negara Asing (WNA) terdiri dari :

- a. Pemberian dokumen keimigrasian berupa Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) dan Kemudahan Khusus Keimigrasian (Dahsuskim)
- b. Perpanjangan izin tinggal yang meliputi visa kunjungan wisata (VKW), visa kunjungan sosial budaya (VKSB) dan visa kunjungan usaha (VKU)
- c. Perpanjangan dokumen keimigrasian meliputi KITAS, KITAP dan Dahsuskim
- d. Pemberian *Exit* dan *Re-entry Permit*
- e. Pemberian *Multiple Exit* dan *Re-entry Permit*
- f. Pemberian tanda bertolak dan tanda masuk

- g. Pemberian Surat keterangan Keimigrasian (SKIM) dan *Affidavit* untuk subjek Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006

2. Fungsi Penegakan Hukum

Dalam pelaksanaan tugas Keimigrasian, keseluruhan aturan hukum Keimigrasian itu berlaku pada setiap orang yang berada di wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik itu Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing (WNA).

Penegakkan hukum keimigrasian ditujukan pada permasalahan-permasalahan berikut :

- a. Pemalsuan identitas
- b. Pendaftaran Orang Asing
- c. Penyalahgunaan Izin Tinggal
- d. Masuk secara ilegal atau berada di wilayah Indonesia secara ilegal
- e. Pemantauan/razia
- f. Kerawanan keimigrasian secara geografis dalam perlintasan

Direktorat Jenderal Imigrasi juga dapat melakukann penolakan izin masuk, izin bertolak atau izin keluar, izin keimigrasian dan tindakan keimigrasian sebagai bentuk dari fungsi penengakan hukum. Segala bentuk kepentingan penyelidikan dan mencakup tugas penyidikan seperti pemanggilan, penangkapan, penahanan, pemeriksaan, penggeledahan, penyitaan, pemberkasan perkara, serta pengajuan berkas ke penuntut umum merupakan bagian dari penegakan hukum pro-justisia.

3. Keamanan Negara

Berikut merupakan bagian dari fungsi-fungsi keamanan Negara :

- a. Pemberian Visa, Surat Perjalanan Laksana Papor (SPLP), Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), Pas Lintas Batas (PLB)
- b. Cegah/Tangkal
- c. Pemberian Izin Keimigrasian

- d. Pemantauan dan Pengawasan Keimigrasian
 - e. Intilijen Keimigrasian
 - f. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Imigrasi
 - g. Tindakan Keimigrasian
 - h. Rumah Detensi Imigrasi (Karantina Imigrasi)
4. Fungsi Fasilitator Pembangunan Ekonomi

Fungsi fasilitator pembangunan ekonomi dapat dimaksud dengan apabila Warga Negara Asing (WNA) mempunyai atau dapat bermanfaat untuk memajukan ekonomi dan perkembangan ekonomi Indonesia maka WNA tersebut berkemungkinan mendapatkan izin tinggal untuk jangka waktu yang lama seperti izin tinggal terbatas (KITAS) ataupun izin tinggal tetap (KITAP), serta Imigrasi juga berperan menjadi salah satu faktor utama dalam memajukan ekonomi Indonesia dalam sektor pariwisata dikarenakan Imigrasi dapat memberikan izin masuk berupa *Visa on Arrival* bagi Warga Negara Asing (WNA) yang Negeranya termasuk dalam daftar Negara visa kunjungan saat kedatangannya di Indonesia dengan catatan kedatangannya ke Indonesia bertujuan untuk pariwisata.

Imigrasi mempunyai peran yang sangat besar dalam memberikan pelayanan kepada Warga Negara Asing (WNA) yang berada di wilayah Negara Republik Indonesia sebagai bentuk dari seksi status keimigrasian. Seksi status keimigrasian terhadap Warga Negara Asing (WNA) mencakup pengurusan izin tinggal, permasalahan kewarganegaraan dan hal lainnya agar Warga Negara Asing (WNA) merasa nyaman, aman, dan merasa dilayani oleh Pemerintah terkait saat berada di Indonesia.

Warga Negara Asing (WNA) yang berada di Wilayah Negara Republik Indonesia harus memiliki izin tinggal, dan izin tinggal tersebut diberikan kepada Warga Negara Asing (WNA) sesuai dengan Visa yang dimilikinya. Sesuai dengan pasal 48 ayat 2 izin tinggal diantaranya adalah :

1. Izin Tinggal Diplomatik, diberikan kepada WNA pemegang Visa diplomatik yang dimana tugasnya bersifat diplomatik
2. Izin Tinggal Dinas, diberikan kepada WNA pemegang Visa dinas, yang melaksanakan tugas resmi dari Pemerintah Asing yang bersangkutan atau diutus oleh organisasi Internasional tetapi tugas tersebut tidak bersifat diplomatik
3. Izin Tinggal Kunjungan, diberikan kepada WNA pemegang Visa kunjungan dalam waktu 30 hari
4. Izin Tinggal Terbatas, diberikan kepada WNA pemegang Visa tinggal terbatas. Izin ini diberikan untuk tinggal di wilayah Indonesia dengan ketentuan tertentu dalam jangka waktu sesuai dengan surat keterangan dari pihak terkait
5. Izin Tinggal Tetap, diberikan kepada WNA yang telah memiliki KITAS selama lima tahun dan belum pernah mengurus *Exit Permit Only* (EPO).

Setiap Warga Negara Asing (WNA) yang berada dan tinggal di wilayah Indonesia tentunya memerlukan VISA dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS). Kartu Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masa berlaku Kartu Izin Tinggal Terbatas terbagi dalam 2 (dua) jenis yaitu 6 (enam) bulan dan 1 (satu) tahun. Sesuai dengan yang tertulis pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang pasal 48 tentang Keimigrasian dijelaskan Izin Tinggal Terbatas diberikan kepada :

- a. Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa tinggal terbatas;
- b. Anak yang pada saat lahir di Wilayah Indonesia ayah dan/atau ibunya pemegang Izin Tinggal terbatas;
- c. Orang Asing yang diberikan alih status dari Izin tinggal kunjungan;

- d. Nakhoda, awak kapal, atau tenaga ahli asing di atas kapal laut, alat apung, atau instalasi yang beroperasi di wilayah perairan dan wilayah yurisdiksi Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Orang Asing yang kawin secara sah dengan Warga Negara Indonesia; atau
- f. Anak dari Orang Asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia.

Pemohon Kartu Izin Tinggal Terbatas bagi Warga Negara Asing diwajibkan melengkapi segala persyaratan yang telah ditentukan yaitu :

- a. Permohonan pembuatan KITAS dari perusahaan atau sponsor
- b. Surat pernyataan dan jaminan dari perusahaan atau sponsor
- c. Surat kuasa kepengurusan
- d. Paspor yang masih berlaku
- e. VISA yang masih berlaku
- f. IMTKA (Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing) diterbitkan oleh Kementrian Ketenagakerjaan
- g. Bukti setor permohonan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas
- h. Bukti domisili
- i. Surat rekomendasi Kementrian Pendidikan Nasional (khusus pelajar)
- j. Surat izin penelitian dari Menteri Negara Riset dan Teknologi (khusus peneliti)
- k. Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) dari Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Menakertrans) bagi tenaga kerja asing atau surat persetujuan penugasan dari Kementrian Pendidikan Nasional bagi pelajar

Pengurusan Izin Tinggal Terbatas oleh Warga Negara Asing dapat dilakukan di Kantor Imigrasi terdekat dari tempat ia bekerja atau tempat ia tinggal. Izin Tinggal Terbatas tentunya mempunyai masa berlaku, Warga Negara Asing yang bersangkutan dapat memperpanjang kartu izin tinggal terbatasnya apabila ia masih mempunyai urusan

dan pekerjaan di Indonesia tetapi jika ia sudah tidak mempunyai pekerjaan di Indonesia maka izin tinggal terbatasnya dapat dicabut. Izin Tinggal Terbatas juga dapat berakhir jika pemegang izin tinggal tersebut :

- a. Kembali ke negara asalnya dan tidak bermaksud masuk lagi ke Wilayah Indonesia;
- b. Kembali ke negara asalnya dan tidak kembali lagi melebihi masa berlaku Izin Masuk Kembali yang dimilikinya;
- c. Memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia; izinnya telah habis masa berlaku;
- d. Izinnya beralih status menjadi Izin Tinggal Tetap;
- e. Izinnya dibatalkan oleh Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk;
- f. Dikenai Deportasi; atau
- g. Meninggal dunia

Penulis telah merangkum beberapa data statistik banyak nya Warga Negara Asing yang mengajukan permohonan pembuatan dan perpanjangan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim pada Tahun 2016 berdasarkan Kewarganegaraan dan masa berlaku KITAS, terlihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1
Daftar Pemohon Pembuatan KITAS Tahun 2016 di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim

No	Kebangsaan	Pemberian ITAS				Perpanjangan ITAS				Konversi IK ke ITAS				Jumlah		
		6 Bulan		1 Tahun		6 Bulan		1 Tahun		6 Bulan		1 Tahun				
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L+P
1	Amerika Serikat	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
2	Australia	2	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
3	Britania Raya	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	4
4	China	490	18	173	14	24	1	103	4	62	1	10	0	862	38	900
5	Filipina	0	0	4	0	0	0	5	0	0	0	0	0	9	0	9
6	India	3	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5	2	7
7	Irlandia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
8	Jepang	3	0	8	0	0	0	15	1	0	0	0	0	29	1	30
9	Jerman	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
10	Korea Selatan	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	3
11	Malaysia	11	0	4	0	0	0	7	0	0	0	0	0	22	0	22

12	Selandia Baru	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3
13	Singapura	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
14	Swedia	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
15	Taiwan	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
16	Thailand	19	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	25	0	25
17	Uruguay	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
18	Vietnam	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL		538	19	207	14	27	1	140	6	62	1	10	0	984	41	1025

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim

Tabel 1 memperlihatkan pada bulan Januari-Desember Tahun 2016 jumlah Warga Negara Asing (WNA) di Indonesia yang mengajukan permohonan penerbitan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim sebanyak 1025 Orang. Pemohon pembuatan KITAS masa berlaku 6 (enam) bulan sebanyak 557 Orang, terbagi atas 538 orang laki-laki dan 19 orang perempuan. Pemohon pembuatan KITAS masa berlaku 1 (satu) Tahun sebanyak 221 orang, terbagi atas 207 orang laki-laki dan 14 orang perempuan. Pemohon perpanjangan KITAS sebanyak 174 Orang, yang dimana permohonan perpanjangan KITAS masa berlaku 6 (enam) bulan sebanyak 28 Orang, terbagi atas 27 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Pemohon perpanjangan kitas masa berlaku 1 (satu) tahun sebanyak 146 Orang, terbagi atas 140 orang laki-laki dan 6 orang perempuan. Pemohon konversi dari Izin Kunjungan ke Izin Tinggal Terbatas sebanyak 73 Orang. Pengajuan konversi ke KITAS masa berlaku 6 (enam) bulan sebanyak 63 Orang terbagi atas 62 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Pengajuan konversi ke KITAS masa berlaku 1 (satu) tahun sebanyak 10 orang laki-laki. Warga Negara Asing yang mengajukan permohonan pembuatan KITAS didominasi oleh para pekerja konstruksi dan perindustrian. Seperti yang tertulis pada tabel 1.1, Warga Negara Asing (WNA) yang berada di wilayah Indonesia dan mengajukan penerbitan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) didominasi oleh Warga Negara Republik Rakyat China (RRC) sebanyak 900 Orang terbagi atas 862 orang laki-laki dan 38 orang perempuan.

Berikut ini adalah waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2

Waktu pelayanan pembuatan perizinan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim

Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan	Istirahat
Senin-Kamis	08.00-16.00 WIB	12.00-13.00 WIB
Jumat	08.00-16.00 WIB	12.00-13.30 WIB

(Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim)

Proses pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) memakan waktu sekitar 3 (tiga) sampai 7 (tujuh) hari kerja tergantung pada jumlah pelayanan dan kecepatan jaringan server. Di dalam Petunjuk Pelaksanaan Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor : F-309.IZ.01.10 Tahun 1995 tentang Tata Cara Pemberian, Perpanjangan, Penolakan dan Gugurnya Izin Keimigrasian beserta Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan pejabat dan pegawai Imigrasi dalam memberikan Pelayanan Izin Keimigrasian Izin Tinggal Terbatas, tetapi dilihat dari kenyataannya pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim masih belum memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Masih terdapat permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pihak Imigrasi, antara lain :

1. Kurangnya Sarana dan Pra-sarana Pendukung

Dilihat dari sarana dan pra-sarana di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim tampak kurang mencukupi Standar Operasional Prosedur. Ruangan untuk melakukan pengambilan biometrik seperti pengambilan foto, sidik jari dan sebagainya dinilai belum cukup layak karena ruangnya kecil dan *air conditioner* (AC) nya tidak selalu menyala. Serta tidak tersedianya fasilitas pendukung seperti mesin *foto copy* atau Toko Alat Tulis Kantor (ATK) yang dapat digunakan oleh pengguna layanan sehingga jika ada berkas yang kurang atau belum di *foto copy* ataupun pengguna layanan lupa membawa materai maka

pengguna layanan harus keluar kantor Imigrasi untuk mencari tempat *foto copy* hal ini tentunya mempengaruhi waktu penyelesaian administrasi perizinan pembuatan KITAS.

2. Kualitas Jaringan Internet yang tidak stabil

Sistem komputer *e-office* yang digunakan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim juga sering menjadi kendala dalam proses pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS). Server yang dipakai sering *down* dan jaringan nya tidak stabil membuat proses *input* data dan pengiriman data Warga Negara Asing (WNA) ke Kantor Pusat di Jakarta menjadi lambat dan terhambat sehingga proses pembuatan KITAS menjadi terhambat dan butuh waktu yang lebih lama untuk penyelesaiannya sehingga waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP.

3. Keterbatasan Komunikasi dan Bahasa

Saat ini sangat banyak Warga Negara Asing (WNA) yang berada di dalam wilayah Negara Republik Indonesia terutama WNA dari Republik Rakyat China (RRC) dan tidak semua Warga Negara Asing (WNA) tersebut dapat menggunakan bahasa Inggris, sedangkan Petugas Imigrasi secara garis besar hanya menguasai bahasa Inggris dan tidak dapat berbicara menggunakan bahasa asing lainnya sehingga terdapat permasalahan dan kesulitan dalam berkomunikasi antara WNA dan petugas Imigrasi.

Proses pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) tentunya banyak menemukan masalah, hambatan dan kendala yang perlu dievaluasi dan dibenahi agar masyarakat ataupun pengguna layanan dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Berbagai masalah, hambatan atau kendala yang biasanya ditemui ialah waktu pengurusan yang belum pasti, besaran biaya pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas dan hambatan yang paling penting dan berpengaruh besar ialah keterbatasan komunikasi antara pelanggan dan aparat pemerintahan karena keterbatasan kemampuan berbahasa asing,

maka dari itu pelayanan publik harus dibenahi dan dilakukan evaluasi agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

Fenomena yang terjadi di lapangan menarik untuk digali lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas di Kantor Imigrasi Kelas II Muara Enim dan untuk mengetahui apakah pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi telah memenuhi standar-standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul **“Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Terhadap Warga Negara Asing (WNA) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan penjelasan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas Terhadap Warga Negara Asing (WNA) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas terhadap Warga Negara Asing (WNA) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan serta diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan kajian yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkompeten khususnya bagi kalangan akademis.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS).

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Metode Penelitian*. Jogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, Tjandra. 2005. *Marketing Sales*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Husein, Umar. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Mondy R. Wayne and Noe, Robert M. 1996. *Human Resource Management*. United States Of America : Prentince Hall Inc.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Phillips, Kotler. 1994. *Marketing Management Concept*. New Jersey : Prentince Hall Inc.
- Phillips, Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Soehartono, Irawan. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES Indonesia
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjipto, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : ANDI Yogyakarta

Internet :

- Direktorat Jenderal Imigrasi (*Online*)
 (<http://www.imigrasi.go.id/index.php/layanan-publik/izin-tinggal-terbatas-itas>, diakses 29 September 2015)

Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim (*Online*)

(<http://kanimmuaraenim.com/>, diakses 15 Mei 2018)

Dokumen Resmi Pemerintah :

Keputusan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-GR.01.10-1105 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Penerbitan Izin Tinggal Terbatas dari VISA Tinggal Terbatas

Keputusan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-GR.01.13-1106 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Penerbitan Izin Tinggal Terbatas dari Alih Status Izin Tinggal Kunjungan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan dan Berakhirnya Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, dan Izin Tinggal Tetap Serta Pengecualian Dari Kewajiban Memiliki Izin Tinggal

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1994 Tentang VISA, Izin Masuk dan Izin Keimigrasian Presiden Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Skripsi :

Austin, Trecy. 2013. *Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Tinggal Terbatas Pada Seksi Status Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang Periode Bulan Januari-April Tahun 2013*. Skripsi tidak diterbitkan. Indralaya : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Adwiyana. 2016. *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang*. Skripsi tidak diterbitkan. Indralaya : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Ratna, Devina. 2016. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan*. Skripsi tidak diterbitkan. Indralaya : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.