



Kedutaan Besar Republik Indonesia
2020 Massachusetts Avenue NW
Washington, D.C. 20036

Tel. : (202) 775-5200
Fax : (202) 775-5365
information@embassyofindonesia.org

Hasil Angket Pelayanan Kekonsuleran: MEMUASKAN

Untuk lebih memberikan pelayanan yang lebih sempurna dan memuaskan bagi masyarakat Indonesia dan masyarakat AS di wilayah Washington DC dan sekitarnya, KBRI Washington DC telah melakukan angket pelayanan kekonsuleran yang diselenggarakan sejak 27 Juni hingga 27 Juli 2005. Angket tersebut diikuti oleh 242 responden yang terdiri dari 134 orang WNI (55,37%) dan WNA (44,62%), dimana 119 orang adalah pria (49,17%) dan 117 orang adalah wanita (48,34%). Sementara itu, usia responden berkisar antara 20 hingga 72 tahun.

Adapun hasil angket yaitu sebanyak 236 (97,53%) responden menyatakan tidak menemui kesulitan dalam meminta pelayanan. Hanya 6 responden (2,47%) yang menyatakan kesulitan, dengan alasan yaitu (a) kesulitan mencari parkir di sekitar KBRI (4 orang) dan (b) Jam buka loket terbatas (2 orang). Sebanyak 240 responden (99,17%) menyatakan petugas di loket membantu responden mendapatkan pelayanan. Sementara 2 responden tidak menjawab (null/nihil). Sebanyak 235 orang (97,10%) responden menyatakan waktu pemrosesan pelayanan di Loket telah efisien, 6 orang responden menyatakan tidak efisien dan seorang tidak menjawab.

Sementara itu, sebanyak 241 (99,58%) responden menyatakan loket konsuler yang baru terasa nyaman. Seorang responden tidak menjawab. Walau mayoritas menyatakan Loket baru jauh lebih nyaman dan representatif dibandingkan yang lama, namun sebanyak 4 orang responden masih berkomentar bahwa ruang tunggu pemohon masih terasa kecil dan berharap agar ruang tunggu dapat diperluas.

Yang terpenting dari hasil Angket ini adalah pertanyaan kepada responden yaitu "Secara umum, apakah anda puas dengan layanan Konsuler di KBRI pada saat ini?", yang dijawab **Ya** oleh 240 (99,17%) orang. Hanya 2 orang tidak menjawab. Lebih dari itu, sebanyak 66 responden menuliskan komentar pada kolom isian secara sukarela yang pada intinya menyatakan kepuasan atas pelayanan konsuler KBRI Washington, D.C. Sebanyak 28 orang mengemukakan bahwa petugas loket ramah dan sopan, 24 orang

menyatakan petugas sangat membantu, 19 orang berpendapat petugas dan pelayanan sangat efisien.

Profesi responden juga cukup beragam, dari para pelajar/mahasiswa hingga pejabat pemerintah AS. Terdapat pula diplomat asing; pejabat organisasi internasional yang berkedudukan di Washington; pengusaha; kurir dan pemilik biro wisata/biro jasa; guru; seniman dan sebagainya.

Sementara itu, tingkat pendidikan responden mayoritasnya adalah tamatan Sekolah Menengah Atas; dan banyak pula yang sudah bergelar Sarjana S1 dan beberapa responden menyandang gelar S3 (Doktoral). Adapun domisili responden tersebar di beberapa negara bagian terdekat dari KBRI, yaitu: District of Columbia, Maryland, Virginia, North Carolina, South Carolina, West Virginia dan Florida (warga AS pemohon visa).

Kegiatan ini merupakan salah satu perwujudan kepedulian KBRI Washington DC dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat Indonesia dan masyarakat asing khususnya di AS. "Upaya pelayanan kekonsuleran dan perlindungan WNI bukanlah tugas yang ringan, dan itu merupakan salah satu tugas yang diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945", demikian penjelasan Kuasa Usaha ad Interim Andri Hadi ketika ditanya berkaitan dengan kegiatan itu.

Apabila dilihat dari orang-orang yang mengikuti angket tersebut, mayoritasnya memang bukanlah pemohon jasa baru, bahkan sekurangnya pernah satu kali mendapatkan pelayanan kekonsuleran. "Justru kami memandang partisipasi mereka yang pernah menerima pelayanan kekonsuleran sebelumnya, adalah penting. Karena mereka dapat memberikan perbandingan" demikian tutur Teguh Wardoyo, Counsellor Protokol dan Konsuler saat ditanya mengenai peserta angket.

Namun demikian, ditambahkan oleh Teguh Wardoyo bahwa KBRI Washington DC tidak serta merta puas dengan hasil angket tersebut. Tetap perlu selalu diperhatikan dan ditingkatkan hal-hal seperti antara lain sikap ramah tamah dan sopan santun dari pemberi jasa pelayanan serta fasilitas-fasilitas di ruang konsuler itu sendiri.

Perbedaan memang telah terlihat baik dari segi pelayanan maupun penampilan. Pelayanan kekonsuleran saat ini menempati ruang baru yang didesign cukup nyaman dibandingkan sebelumnya. Saat ini, juga telah ditempatkan dua orang petugas yang memiliki tanggung jawab berbeda dimana petugas konsuler hanya akan mengurus penyelesaian dokumen,

sementara itu petugas administrasi bertugas menerima pembayaran. Ini dimaksudkan untuk meningkatkan tertib administrasi dalam pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang akan disetorkan ke Pemerintah Pusat.

“Diharapkan hasil angket ini dapat dijadikan tolak ukur dari kinerja pelayanan kekonsuleran KBRI Washington DC. Kegiatan ini akan dilakukan secara berkala, karena masyarakat wajib menilai sekaligus patut pula mengetahui hasil kinerja aparat pemerintah di luar negeri”, demikian Andri Hadi menutup pembicaraannya.

Washington DC, 28 Oktober 2005