

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA
PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau**

**KASNIA HATI BULELE
NPM : 167310505**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru**”.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Kesarjanaan pada jurusan Ilmu Pemerintahan program studi ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulis tentang ilmu sosial dan ilmu politik.

Tentunya selama penyusunan skripsi ini, maupun selama penulis menuntut ilmu di Universitas Islam Riau tidak sedikit bantuan, dorongan, dan semangat yang penulis terima baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

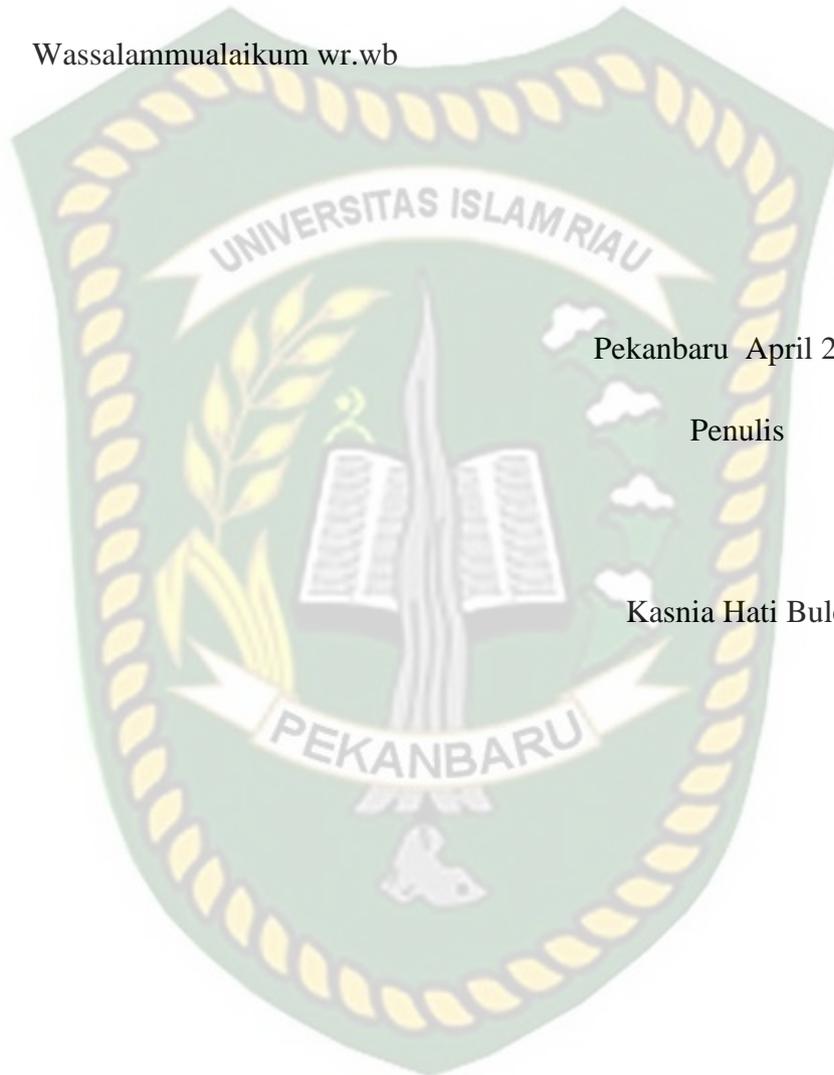
1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, S.H., M.C.L yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syarul Akmal Latif, S. Ag., M. Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S. IP., M. Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Yendri Nazir, Sos., M. Si selaku dosen pembimbing dengan ketulusan hati dan kesabarannya yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu serta kasryawan/i Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang turut membantu dalam kelancaran administrasi penyelesaian skripsi ini.
6. Secara khusus penulis persembahkan terutama untuk ayah dan ibu tersayang, adik, serta seluruh keluarga besar atas segala kasih sayang, perhatian, dorongan, bantuan baik moral maupun materil dan doa restu yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh sahabat dan kawan-kawan seperjuangan Ilmu Pemerintahan Kelas F yang telah memberi dukungan dan memberi pencerahan terhadap penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan, dan semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan suatu manfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Akhir kata penulis

mengucapkan selamat membaca dan semoga materi yang ada dalam skripsi ini dapat bermanfaat sebagai mana mestinya.

Wassalammualaikum wr.wb



Pekanbaru April 2020

Penulis

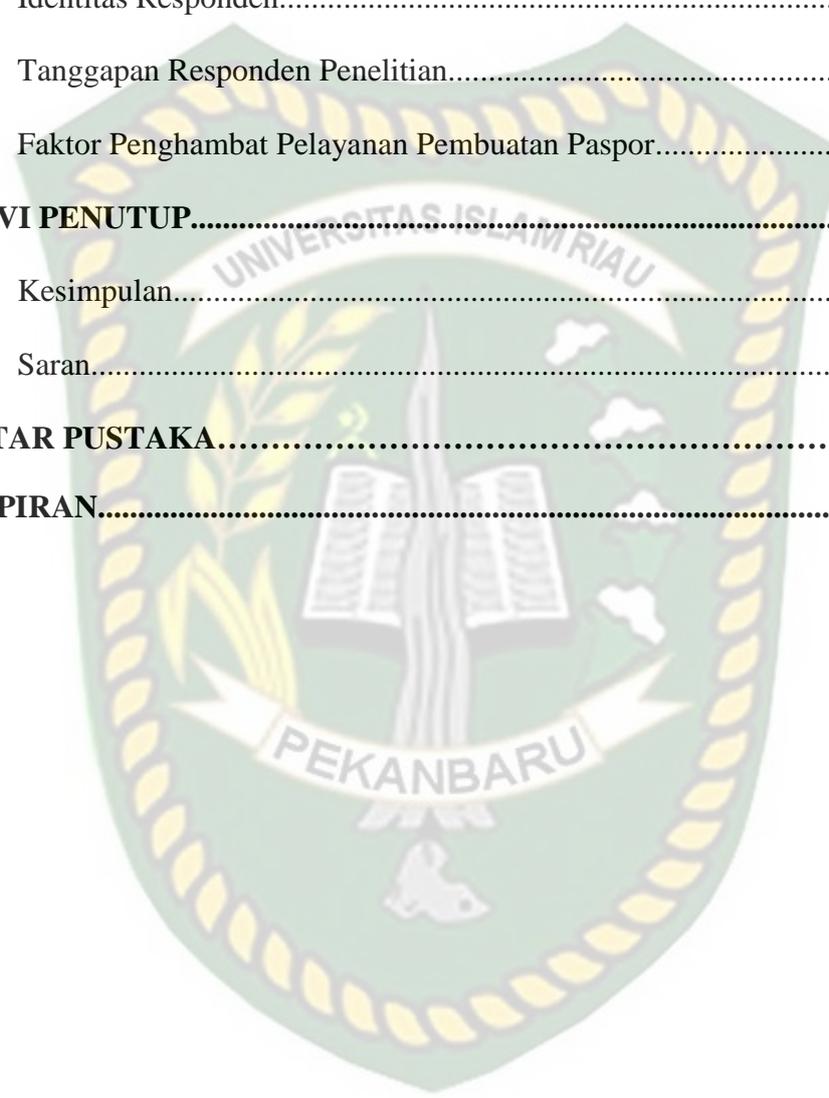
Kasnia Hati Bulele

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah.....	14
C. TujunPenelitiandanKegunaanPenelitian	14
1. TujuanPenelitian	14
2. KegunaanPenelitin	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	16
A. StudiKepustakaan.....	16
a. Konsep Pemerintahan.....	16
b. Birokrasi Pemerintahan.....	19

c. Konsep Pelayanan.....	22
d. Konsep Layanan Umum atau Daerah.....	30
e. Konsep Kependudukan.....	31
f. Konsep Paspor.....	32
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Pikiran.....	35
D. Konsep Operasional.....	36
E. Operasional Variabel.....	37
F. Teknik Pengukuran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Tipe Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Teknik Penarikan Sampel.....	44
E. Jenis dan Sumber Data.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	45
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	46
BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN PENELITIAN.....	47
A. Sejarah Ringkas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.....	47
B. Struktur Organisasi.....	48
C. Fungsi Dan Tugas Organisasi.....	49
D. Sarana dan Prasarana.....	53

E. Deklarasi Janji Kinerja Tahun 2020.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Identitas Responden.....	56
B. Tanggapan Responden Penelitian.....	60
C. Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Paspor.....	89
BAB VI PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

I.1	Jenis dan Biaya Pembuatan Paspor	13
II. 1	PenelitianTerdahulu	34
II.2	Operasional Variabel Pelayanan Publik Pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru	37
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru	43
III. 2	Rencanapenelitian	46
V.1	Distribusi Responden Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	56
V.2	Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan..	57
V.3	Distribusi Pegawai Menurut Tingkat Umur.....	58
V.4	Distribusi Masyarakat Menurut Tingkat Umur.....	58
V.5	Distribusi Pegawai menurut Jenis Kelamin	59
V.6	Distribusi Masyarakat menurut Jenis Kelamin	59
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Transparansi.....	60
V.8	Analisis Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Transparansi.....	62
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Transparansi.....	63
V.10	Analisis Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Transparansi.....	64
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Akuntabilitas.....	65
V.12	Analisis Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Akuntabilitas.....	67

V.13	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Akuntabilitas.....	68
V.14	Analisis Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Akuntabilitas.....	69
V.15	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kondisional.....	70
V.16	Analisis Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kondisional.....	71
V.17	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kondisional.....	72
V.18	Analisis Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kondisional.....	75
V.19	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Partisipatif.....	74
V.20	Analisis Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Partisipatif.....	75
V.21	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Partisipatif.....	76
V.22	Analisis Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Partisipatif.....	78
V.23	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kesamaan Hak.....	79
V.24	Analisis Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kesamaan Hak.....	80
V.25	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kesamaan Hak.....	81
V.26	Analisis Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kesamaan Hak.....	82
V.27	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	83

V.28	Analisis Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	84
V.29	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	86
V.30	Analisis Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	87
V.31	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.....	88
V.32	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar

- II. 1. Kerangka Pikir Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru 35



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Komprehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kasnia Hati bulele
Npm : 167310505
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul UP : Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi
Kelas I Kota Pekanbaru

Atas naskah yang di daftarkan pada Ujian konfhrensif skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan peulisan karya ilmiah ;
2. Bahwa, seluruh persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh Fakultas dan Universitas ;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfhrensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Juli 2020

Kasnia Hati Bulele

**PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA
PEKANBARU**

ABSTRAK

KASNIA HATI BULELE

Kata Kunci : Pelayanan, Paspor

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dan sampel pada penelitian ini adalah, kepala kantor imigrasi pelayanan paspor, kepala bagian pelayanan pembuatan paspor, pegawai kantor imigrasi kota Pekanbaru berjumlah 13 orang, dan untuk responden masyarakat yang mengurus paspor 30 orang. Teknik sensus untuk kepala Kantor Imigrasi, sedangkan untuk pegawai dan masyarakat menggunakan insidural sampling. Teknik analisis ini peneliti menilai dalam menyimpulkan bahwa pelayanan kota Pekanbaru menurut responden pegawai dengan persentase 97,2% berada pada kategori baik, sedangkan untuk responden masyarakat dengan persentase 73,4% berada pada kategori baik. Hal ini dilihat dari meningkatnya pengurusan paspor setiap harinya di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

PASSPORT MAKING SERVICES IN CLASS I IMMIGRATION OFFICE,

PEKANBARU CITY

ABSTRACT

KASNIA HATI BULELE

Keywords: Services, Passport

This research was conducted at the Class I Immigration Office in Pekanbaru City. The purpose of this study was to determine the passport-making service at the Pekanbaru Class I Immigration Office. The indicators used in this study are transparency, accountability, conditional, participatory, equality of rights, and balance of rights and obligations. The research method used in this study is a quantitative method. As for the population and sample in this study were, the head of the immigration office of the passport service, the head of the passport-making service, the immigration office of the city of Pekanbaru totaling 13 people, and for the community respondents who took care of the passport of 30 people. Census techniques for the head of the Immigration Office, while for employees and the public use insidural sampling. This analysis technique the researcher assessed in concluding that the service of the city of Pekanbaru according to employee respondents with a percentage of 97.2% was in the good category, while for community respondents with a percentage of 73.4% was in the good category. This can be seen from the increased passport management every day at the Immigration Office class I Pekanbaru city

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk menjamin kemanfaatan dan melindungi berbagai kepentingan nasional maka perlu ditetapkan prinsip, tata pengawasan, tata pelayanan atas masuk dan keluar orang asing ke dan dari wilayah Indonesia sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dengan adanya pelayanan Terhadap orang asing, pengawasan di bidang Keimigrasian dilaksanakan berdasarkan prinsip yang bersifat selektif (selective policy), yaitu hanya orang-orang asing yang dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan rakyat, bangsa, dan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta tidak membahayakan keamanan dan ketertiban serta tidak bermusuhan baik terhadap rakyat, maupun negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang diizinkan masuk atau keluar wilayah Indonesia.

Orang asing karena alasan tertentu seperti sikap permusuhan terhadap rakyat dan Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 untuk sementara waktu dapat ditangkal masuk kewilayah Indonesia. Selanjutnya berdasarkan selective policy akan diatur secara selektif izin tinggal bagi orang asing sesuai dengan maksud dan tujuannya berada di Indonesia.

Terhadap warga negara Indonesia berlaku prinsip bahwa setiap warga negara Indonesia berhak keluar atau masuk kewilayah Indonesia. Namun demikian hak-hak ini bukan sesuatu yang dapat dibatasi, karena alasan-alasan tertentu dan untuk jangka waktu tertentu warga negara Indonesia dapat dicegah keluar dari wilayah Indonesia dan dapat ditangkal masuk kewilayah Indonesia, atau tinggal menetap atau telah menjadi penduduk negara lain dan melakukan tindakan atau sikap permusuhan terhadap negara atau Pemerintah Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Lebih lanjut, penangkalan terhadap warga negara Indonesia dapat pula dikenakan berdasarkan pertimbangan bahwa dengan masuknya mereka kewilayah Indonesia diperkirakan akan mengganggu jalannya pembangunan nasional, menimbulkan perpecahan bangsa, mengganggu stabilitas nasional, dan dapat pula menimbulkan ancaman terhadap diri atau keluarganya, mengingat pencegahan dan penangkalan bersangkut paut dengan hak seseorang untuk berpergian, maka keputusan pencegahan dan penangkalan harus mencerminkan dan mengingat prinsip-prinsip negara kesatuan negara republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pada saat ini peneliti tidak menemukan calo yang mengurus pembuatan paspor, karena sekarang sudah tidak dibenarkan adanya calo-calo yang terlibat karena bisa merugikan masyarakat yang mengurus paspor. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan cepat dan dengan biaya yang pantas telah terus mengedepankan dari waktu ke waktu seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara, bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif.

Menurut Undang–Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 1 Ayat (1) menyebutkan “keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara”. Adapun fungsi dari keimigrasian yaitu bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Aspek pelayanan keimigrasian mengandung makna melancarkan dan memudahkan orang masuk dan keluar ke dan dari wilayah Indonesia. Dalam aspek pelayanan termasuk pengaturan pembebasan visa bagi orang asing dari negara–negara tertentu. Berbagai bentuk pelayanan ini tidak terlepas dari kepentingan nasional, karena itu setiap kemudahan keimigrasian yang diberikan kepada warga negara asing dari satu atau beberapa negara tertentu dilakukan dengan sedapat mungkin mengupayakan pendapat prinsip

“resiprositas” yang memungkinkan warga negara Indonesia menikmati kemudahan–kemudahan yang sama dari negara–negara yang mendapat kemudahan keimigrasian di Indonesia.

Kedudukan Imigrasi bersifat Universal karena terbuka untuk semua kalangan masyarakat, sedangkan untuk wilayah Kerja Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru yaitu mencakup 1 kota dan 3 Kabupaten diantaranya yaitu Kota Pekanbaru, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Kampar, dan Kabupaten Rokan Hulu. Untuk Kabupaten yang tidak termasuk dalam wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru juga bisa mengurus paspor di Pekanbaru, misalnya seperti kuansing pada dasarnya kuansing ketika ingin mengurus paspor harus nya ke wilayah kerja kantor imigrasi di tembilahan begitu juga rentat. Tetapi mereka mengurus paspor di Pekanbaru karena merasa lebih dekat dari kabupaten mereka. Dasar mengapa kantor Imigrasi Kota Pekanbaru di didirikan ialah karena dibawah naungan Hak Asasi Manusia (HAM), dan luasnya wilayah serta banyaknya penduduk di Pekanbaru. Sedangkan untuk menjadi Kantor Imigrasi Kelas I kota Pekanbaru ialah karena terletak di ibu kota provinsi.

Pembuatan paspor harus jelas tujuan dan urusannya bagi yang belum menikah harus membuat surat izin dari kelurahan atau di dampingi orang tua jika pada saat tes wawancara tidak memenuhi persyaratan maka pihak kantor imigrasi tidak akan memproses paspor tersebut, karena untuk mencegah TKI Non Prosedural atau perdagangan manusia di luar negeri, serta hal yang tidak diinginkan.

Paspor Biasa berlaku paling lama lima tahun sejak tanggal dikeluarkan dan tidak bisa diperpanjang lagi jika masa berlakunya berakhir. Apabila masih diperlakukan WNI bisa mengajukan permintaan Paspor Biasa yang baru. Penggantian paspor dilakukan jika paspor yang dipegang oleh WNI menjadi habis masa berlakunya.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 1 Ayat (16) menyebutkan bahwa “pasport adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu”. Paspor online sangat penting bagi masyarakat karena sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembuatan paspor karena tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengisi data karena sudah bisa melalui internet (online).

Paspor online memberikan kemudahan bagi masyarakat, karena tidak perlu harus datang ke kantor imigrasi. pemerintah melalui Ditjen Imigrasi telah membuka layanan paspor online atau e-paspor. Sementara itu jika kita membuat paspor secara manual kita harus berurusan ketempat atau ke kantor imigrasi untuk melakukan proses pembuatan paspor. Membuat paspor manual memerlukan waktu yang banyak dibandingkan membuat paspor secara online, karena jika pemohon mengajukan permohonan online tidak perlu langsung ke kantor imigrasi, pendaftaran bisa dilakukan dimana saja selagi bisa menggunakan layanan internet. Orang yang melakukan pembuatan paspor secara manual di kantor imigrasi kelas I hanya untuk lansia di atas 60 Tahun, bayi di atas 2 tahun, serta penyandang

disabilitas. Adapun untuk waktu yang ditentukan untuk mengurus paspor manual oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yaitu dari jam 08.00 - 10.00 WIB. Tanpa ada batas kuota sehingga untuk setiap hari nya ada sekitar 50 orang yang mengurus paspor untuk manual. Sedangkan untuk paspor online setiap hari nya 200 pemohon (sumber: kantor imigrasi kota pekanbaru tahun 2019).

Kantor Imigrasi pekanbaru merupakan suatu tempat untuk masyarakat melakukan proses pembuatan surat perjalanan Republik Indonesia dan memudahkan bagi masyarakat Pekanbaru dan sekitarnya. Oleh karena itu pihak Imigrasi Pekanbaru berperan penting dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor online yang telah ditetapkan pemerintah pusat. Pelayanan publik kantor Imigrasi yaitu melayani masyarakat dalam melakukan proses pembuatan paspor. Mengenai sarana dan prasarana yang ada pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah memenuhi standar dengan adanya beberapa fasilitas dan membuat masyarakat nyaman dengan adanya ruang tunggu yang bersih, luas, ber AC, dan adanya security yang mengawasi jadi masyarakat merasa aman.

Dari kompetensi pegawai yang ada sudah memenuhi standar pelayanan pegawai bagian pelayanan yang ramah menjadi faktor pendukung sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pembuatan paspor. Persyaratan permohonan pembuatan paspor berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 menyebutkan bahwa syarat pembuatan pasport yaitu:

1. Ktp
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Akte Kelahiran
4. Ijazah
5. Surat Nikah (bagi yang sudah menikah)
6. Surat Rekomendasi

Adapun tata cara dalam antrian layanan paspor online di kantor imigrasi kelas I kota Pekanbaru dengan aplikasi Android sebagai berikut:

1. Download aplikasi di Google Play (Play Store) dengan Keyword “LAYANAN PASPOR ONLINE” warna merah.



2. Buka aplikasi dan baca petunjuk dengan teliti terlebih dahulu.

BACA TERLEBIH DAHULU
<p>1. SEBELUM MELAKUKAN PEDAFTARAN SILAHKAN PERSIAPKAN IDENTITAS DIRI (KTP, KK, AKTE LAHIR, AKTE NIKAH DAN IJAZAH YANG NAMA DAN TANGGAL LAHIR SESUAI) KARENA DATA YANG DIDAFTARKAN HARUS BENAR;</p>

2. APABILA 1 X 24 JAM TIDAK DAPAT EMAIL,
MOHON UNTUK MENGHUBUNGI KANTOR
IMIGRASI TERDEKAT;

3. NOMOR TELEPON YANG DIGUNAKAN UNTUK
MELAKUKAN PENDAFTARAN TIDAK BOLEH SAMA.

4. Terdapat dua opsi untuk melakukan pendaftaran :

- Menggunakan akun Google jika sudah mempunyai akun Google, jika belum dapat melakukan pendaftaran akun email Google terlebih dahulu.
- Menggunakan akun facebook, jika sudah mempunyai akun facebook.

DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI KEMENTERIAN

HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

LOGIN

GOOGLE

FACEBOOK

5. Mengisi form pembuatan akun (user) sesuai dengan data pemohon.

PENDAFTARAN AKUN

Nomor Induk kependudukan

Nama Lengkap

Username

Password

6. Setelah berhasil melakukan pendaftaran, pemohon dapat memilih antrian paspor.

3206051706860002
Kasnia Hati
17 Juni 1998

7. Pilih kantor Imigrasi dimana akan mengajukan permohonan paspor.

<p>Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru Alamat Kantor Imigrasi Kelas I jl. Teratai No.87 RT/RW.02/02 Kel. Pulau Karam Kec. Sukajadi Pekanbaru, Riau 28127</p> <p style="text-align: center;">PILIH KANTOR</p>
<p>Kantor Imigrasi Dumai Alamat Kantor Imigrasi Dumai Kelas II Jl. Yos Sudarso No.2 RT/RW. 003 Kel. Buluh Asap. Kec. Dumai Timur, Dumai, Riau, 28814</p> <p style="text-align: center;">PILIH KANTOR</p>

8. Pilih jumlah pemohon , tanggal kedatangan dan waktu kedatangan.

<p>PILIH JENIS PERMOHONAN, TANGGAL DAN WAKTU KEDATANGAN</p> <p><i>Jumlah Pemohon</i></p> <p style="text-align: center;">1</p> <p><i>Pilih Tanggal Kedatangan</i></p> <p style="text-align: center;">2 Januari 2020</p> <p style="text-align: center;">DATA KUOTA DAN PENGANTRI</p> <p><i>Pilih Waktu Kedatangan</i> Pagi (08:00 s/d 12.00) Siang (13.00 s/d 16.30)</p>
--

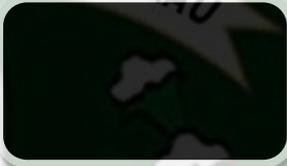
9. Antrian online sudah berhasil, tunjukkan bukti pendaftaran antrian online kepada petugas di Kantor Imigrasi yang di pilih.

Tempat : Kantor Imigrasi Pekanbaru

Waktu : 09:01 – 10:00

Kode Booking

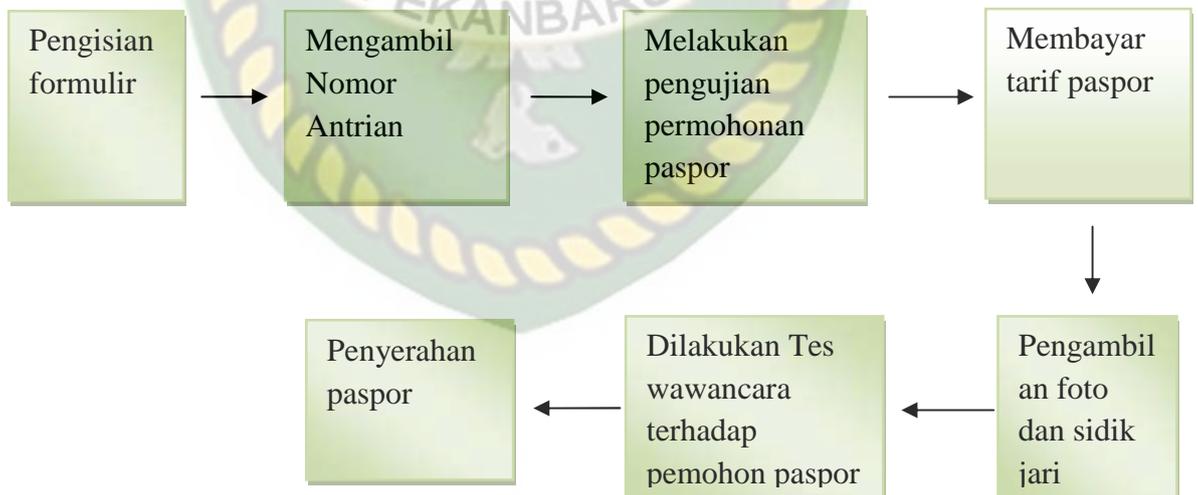
null – 1202AH



Tunjukkan Bukti Pendaftaran Antrian paspor online Ini Pada Petugas kantor Imigrasi/Unit Layanan Paspor

Tata Cara permohonan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I

kota pekanbaru :



1. Pengisian formulir, pemohon mengisi formulir sesuai dengan kolom yang ditentukan dan menandatangani.

2. Antrian, pemohon mengambil nomor antrian elektronik/manual yang telah disediakan pihak kantor imigrasi , mesin secara otomatis akan memanggil nomor antrian sesuai dengan urutan.
3. Pengujian permohonan paspor, pemohon mengajukan persyaratan permohonan paspor kepada petugas loket dengan membawa dokumen persyaratan asli. Untuk pemohon yang menggunakan fasilitas permohonan paspor online diwajibkan menyertakan tanda terima pra permohonan.
4. Pembayaran tarif Keimigrasian, membayar tarif pembuatan paspor sesuai dengan ketentuan.
5. Pengambilan foto dan sidik jari, pemohon datang pada saat pengambilann foto dan sidik jari.
6. Wawancara, pemohon diwajibkan datangg saat wawancara dengan membawa serta menunjukkan dokumen asli dan setelah wawancara pemohon melakukan penandatanganan pada blangko paspor.
7. Penyerahan paspor, petugas loket menyerahkan paspor kepada pemohon kemudian petugas loket memberikan tanda bukti penerimaan paspor untuk ditandatangani oleh pemohon.

Paspor dibagi menjadi dua yaitu paspor 24 halaman dan 48 halaman. Dengan biaya pembuatan paspor menurut Peraturan Pemerintah Nomir 10 Tahun 2015 menyebutkan sebagaimana didalam tabel dibawah ini:

Tabel I. 1. Jenis dan Biaya Pembuatan Paspor

No	Jenis Paspor	Biaya Pembuatan	Foto biometrik
1	Paspor offline 48 halaman	Rp.300.000,00	Rp. 55.000,00
2	Paspor offline 24 halaman	Rp 100.000,00	
3	Paspor online 48 halaman	Rp.600.000,00	
4	Paspor online 24 halaman	Rp.350.000,00	

Berdasarkan hasil pra survey pada 28 Agustus 2019 dengan beberapa pegawai kantor Imigrasi dan masyarakat yang mengurus pembuatan paspor didapatkan hasil bahwa seorang pegawai pada bagian pelayanan pembuatan paspor terdapat kekurangan pada pembuatan paspor yaitu pada mesin pencetak paspor yang masih terjadi kerusakann mendadak sehingga dapat menghambat proses pembuatan paspor, kemudian alat pengeras suara sehingga masyarakat yang kurang mendengar jadi terlewatkan pada pemanggilan nomor antrian. Sedangkan untuk yang mengurus antrian online harus datang 1 jam sebelum nomor antrian nya di panggil.

Beberapa fenomena yang terjadi dalam proses pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, yaitu :

1. Pihak Kantor Imigrasi Akan Turunkan Kuota Pemohon Paspor Sumber(Tribun Pekanbaru);
2. Masih Ada Calo Paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru Sumber(Tribun Pekanbaru);

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Proses Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I kota Pekanbaru?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan memahami pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru;
- b. Untuk mengetahui kendala atau faktor pengambat pegawai Imigrasi dalam pelayanan pelaksanaan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pegawai Imigrasi Kelas I kota Pekanbaru;
- b. Sebagai bahann masukan bagi pengembangan ilmu–ilmu sosial, khususnya dalam bidang ilmu Pemerintahan;

- c. Sebagai sumber informasi bagi penelitian lainnya yang ingin melakukan penelitian pada permasalahan yang sama.
- d. Sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang khususnya penelitian tentang pelayanan pembuatan paspor.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan merupakan gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antara anggota masyarakat, baik antar individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok (Ndaraha, 2010 : 6). Gejala yang dimaksud terdapat pada suatu saat di dalam masyarakat. Disana individu atau suatu kelompok dalam proses maupun interaksi sosial terlihat dengan terhadap orang maupun kelompok lainnya. Dalam bahasa Inggris pemerintahan disebut government.

Dalam memahami konsep pemerintahan, tentunya tidak lepas dari konsep ilmu pemerintahan. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari proses politik dalam penyelenggaraan pemerintahan negara (Ndaraha, 2010 : 16).

Pemerintahan adalah sekelompok orang-orang tertentu yang baik secara benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintah itu sendiri. (Syafiie, 2013:12).

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang paling sedikit kata (perintah) tersebut memiliki empat unsur yaitu memiliki dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut memiliki hubungan pihak memerintah memiliki wewenang, pihak yang di perintah memiliki ketaatan (syafiie, 2013 :20).

Dari segi etimologis, kata pemerintahan berasal dari kata ‘pemerintah’, kata pemerintah berasal dari kata “perintah”, yang mengandung makna:

- a. Perintah “merupakan perkataan yang memiliki maksud menyuruh melakukan sesuatu”
- b. Pemerintah “ merupakan sistem yang menjalankan wewenang dan kekuasaan yang mengatur kehidupan sosial, politik, dan ekonomi suatu negara”.
- c. Pemerintahan “ merupakan segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kepentingan negara serta kesejahteraan masyarakat” (Rachmat, 2016 : 114).

Menurut Handoyo (dalam rahmat, 2016 : 115) mendefenisikan pemerintahan dalam dua arti yaitu :

- a. Pemerintah dala arti luas “ yaitu segala bentuk kegiatan penyelenggaraan negara yang dilakukan oleh alat – alat kelengkapan negara yang memiliki fungsi dan tugas sebagaimana ditetapkan oleh konstitusi”
- b. Pemerintah dalam arti sempit merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh organ pemegang kekuasaan eksekutif sesuai dengan tugas dan fungsi nya, dalam hal ini dilaksanakan oleh Presiden maupun Perdana Menteri.

(Labolo, 2017: 23) menjelaskan pemerintahan menunjukkan pada arktivitas kekuasaan didalam berbagai ranah publik. Tidak hanya merujuk pada pemerintah itu sendiri namun juga berkaitan pada aktivitas dalam berbagai konteks kelembagaan yang bertujuan untuk mengendalikan , mengarahkan,

mengatur semua hal yang berkenaan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara, para pekerja serta pemilih suara.

Fungsi pemerintahan berkenaan dengan fungsi pelayanan, pengaturan, pemberdayaan, serta pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan yang umumnya dikenal sebagai fungsi regulasi dengan berbagai bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk mewujudkan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas. Pemberdayaan diharapkan dapat mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan menciptakan kemakmuran di dalam suatu masyarakat (Labolo, 2017 :37).

Rasyid (2002:14) mengemukakan Tugas-tugas pokok pemerintahan adalah:

- a. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak menjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah atau mengancam integritas negara melalui cara-cara kekerasan.
- b. Menjaga ketertiban dengan mencegah terjadinya bentrokan antara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
- c. Menjamin diterapkan perlakuan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
- d. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidan-bidang yang mungkin diekrjakan oleh lembaga non pemerintahan.

- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum.

2. Birokrasi Pemerintahan

Istilah Birokrasi sering kali dikaitkan dengan organisasi pemerintahan, padahal birokrasi Max Weber itu bisa terjadi baik di organisasi pemerintah maupun organisasi nonpemerintah. Birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar di peroleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif.

Birokrasi pemerintah sering kali diartikan sebagai “officialdom” atau kerajaan pejabat. Suatu kerajaan yang raja-raja nya adalah pejabat dari suatu bentuk organisasi yang digolongkan modern. Mereka bekerja dalam tatanan pola hierarki sebagai perwujudan dari tingkatan otoritas dan kekuasaannya. Mereka memperoleh gaji berdasarkan keahlian dan kompetensinya. Selain itu, dalam kerajaan pejabat tersebut, proses komunikasinya didasarkan pada dokumen tertulis. (Miftah Thoha, 2014 : 15-16)

Menurut Weber dalam (Miftah Thoha, 2014 : 18) menjelaskan ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dalam cara-cara sebagai berikut:

- a. Individu pejabat dalam personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadi termasuk keluarganya.
- b. Jabatan-jabatan itu disusun berdasarkan heirarki dari atas kebawah dan kesamping, dan adapula yang menyandang kekuasaan yang lebih besar dan yang lebih kecil.

- c. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu sesuai spesifik berbeda satu dengan lainnya.
- d. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang lurus dijalankan. Uraian tugas (job description) masing-masing pejabat, merupakan domain menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan tanggung jawab dan kontrak.
- e. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
- f. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu.
- g. Terdapat struktur pengembangan karir yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan memerinta sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
- h. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan resources instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
- i. Setiap pejabat berada pada pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

Organisasi publik secara teoritis, organisasi dapat dipahami dari berbagai macam sudut pandang atau perspektif. Richard Scoot dalam (Miftah Thoha, 2014 : 35) menjelaskan sebagai kesatuan rasional dalam upaya untuk mengejar tujuan,

sebagai koalisi pendukung yang kuat dimana organisasi merupakan instrumen untuk mengejar kepentingan masing-masing, sebagai suatu sistem terbuka dimana kelangsungan hidup organisasi sangat tergantung input dari lingkungan, sebagai alat dominasi dan banyak lagi perspektif yang dapat dipakai untuk memaknai yang organisasi.

Namun demikian, dalam pengertian yang umum dipakai, organisasi lebih banyak dimaknai sebagai wadah dimana sekelompok orang bekerjasama secara terkoordinasi dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok.

Tugas pokok dan tugas pelayanan didalam organisasi akan selalu dijumpai dua macam tugas yaitu, pertama organisasi mempunyai tugas yang digolongkan sebagai tugas pokok atau tugas substansinya. Tugas ini berkaitan dengan jawaban atas pertanyaan mengapa organisasi itu diadakan. Jawabannya adalah untuk mewujudkan tugas substansinya ini menjadi kenyataan. Setiap departemen pemerintahan atau kementerian negara atau organisasi perangkat daerah mempunyai tugas pokok. Dan tugas pokok ini tidak bisa dijalankan dengan baik dan berhasil jika tugas ini tidak difasilitasi, ditunjang atau dibantu oleh tugas yang kedua yang disebut sebagai tugas administratif atau pelayanan. (Miftah Thoha, 2014 : 39-40).

3. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan crosby (1997 : 448) pelayanan adalah produk- produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Gronroos (dalam Maulidiah 2014:38) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Menurut Endang dalam jurnal Ilmu Administrasi No.1 Vol 1: 2004 pelayanan adalah “suatu bentuk dari aktivitas/ manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak terwujud atau yang tidak dapat dimiliki”.

Menurut Werella (dalam Maulidiah 2014:41) pelayanan adalah suatu bentuk dari perbuatan , suatu kinerja atau suatu usaha yang menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif didalam suatu produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintah kepada unsur masyarakat.

Menurut Kotler (dalam Lukman, 2008:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Pasalong (2010:128) didefinisikan sebagai aktifitas seorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Sugiarto (2003:26) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, tamu, klien, pasien, penumpang, dll).

menurut Sinambela (2017:5) pelayanan adalah Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi Tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi di Pemerintah Pusat, Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto, 2016 :5).

Kualitas Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yaitu :

1. Transparansi yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang harus di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang – undangan ;
3. Kondisional yaitu pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan prinsip efesiensi dan efektifas;
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi yang bisa dilihat dari aspek suku, ras, agama, status sosia, dan golongan;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya fitzsmmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela berpendapat terdapat beberapa indikator pelayanan publik, yaitu :

1. Reliability yaitu pemberi layanan yang tepat dan benar;
2. Tangibels yaitu menyediakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. Responsiveness yaitu keinginan untuk melayani konsumen secara cepat;
4. Assurance yaitu memberikan perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan , dan empati ditandi dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Birokrasi dan Fungsi Pelayanan menurut sinambela (2017:63) yaitu pemerintahan suatu negara ditingka nasional terdiri atas berbagai satuan kerja yang dikenal dengan berbagai nomenklatur seperti kementrian, departemen, direktorat

jendral, badan biro dan sebagainya, sebagian diataranya mempunyai satuan kerja di seluruh wilayah kekuasaan negara , juga dikenal aparatur pemerintahan daerah dengan aneka ragam nomenklatur pula seperti provinsi, kabupaten, kecamatan, kelurahan dan desa. Keseluruhan jajaran pemerintah negara tersebut merupakan satuan birokrasi pemerintahan yang dikenal dengan istilah civil service. Pada dasarnya pemerintah beserta seluruh jajarannya aparatur birokrasi bukanlah satu – satunya pihak yang bertanggungjawa untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan pembangunan nasional, tetapi mereka kenyataan bahwa peranan pemerintah dengan seluruh jajarannya bersifat dominan. Pemerintah berfungsi antara lain untuk menjabarkan starategi pembangunan, baik untuk kebutuhan jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek. Aparat pemerintah pula yang harus menciptakan iklim yang kondusif untuk meningkatkan kepedulian dan partisipasi berbagai kelompok di masyarakat, bahkan juga dalam mengalokasikan sumber daya dan dana tertentu, untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, birokrasi pemerintah harus menajdi instrumen yang handal, tangguh dan profesional, ciri-ciri tersebut berlaku bagi seluruh jajaran birokrasi.

Menurut Moenir (dalam Skripsi Jalis, 2009:17) prinsip-prinsip dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dapat dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini meliputi:
 - Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

- Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- d. Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab yaitu pimpinan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Ratminto (2006:244-249) ada beberapa proses dalam penyelenggaraan publik yang harus diperhatikan oleh pemberi pelayanan, yaitu:

- a. Pembatasan prosedur/sederhana, prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit – belit.
- b. Kejelasan dari unsur pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa serta jelasnya sistem administrasi yang digunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.
- c. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaa pelayanan, jadwal dan durasi waktu pelayanan harus bersifat pasti dan tepat waktu, sehingga unsur masyarakat memiliki gambaran yang jelas terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan yang akan dilaluinya, dan juga tidak terjadinya keresahan terhadap unsur masyarakat yang dilayaninya.

- d. Akurasi pelayanan yang diberikan dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat harus sah dan terpercaya, sehingga dapat dipertanggung jawabkan oleh unsur penyelenggaraan pelayanan.
- e. Adanya rasa aman. Pelayanan publik yang diberikan kepada unsur masyarakat harus dapat memberikan adanya suatu kepastian yang jelas bagi pengguna jasa pelayanan publik.
- f. Bertanggungjawab jika muncul keluhan–keluhan yang harus ditangani secara efektif oleh institusi pemerintahan, sehingga berbagai bentuk permasalahan yang terjadi akan dapat segera diselesaikan dengan baik oleh institusi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan.
- g. Fasilitas pelayanan. Adanya fasilitas pelayanan dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat mendukung terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik, dan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.
- h. Kemudahan akses. Adanya kemudahan akses bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik akan mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Empaty dengan customer. Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah harus dengan sikap yang bersimpati kepada penggunajasa pelayanan yakni unsur masyarakat.
- j. Kenyaman. Proses penyelenggaraan pelayanan yang diebrikan kepada unsur masyarakat, harus mampu untuk menciptakan dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

suatu pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri, Menurut Kotler dalam Maulidiah (2014:53), yaitu sebagai berikut:

- a. Intangibility (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik (service outcome) sebelum pelayanan publik tersebut dikonsumsi.
- b. inseparability(tidak dapat dipisahkan), dijual, lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena antara unsur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat untuk dipisahkan sudah merupakan satu kesatuan antara keduanya. Karena itu konsumen juga dapat berpartisipasi dalam proses menghasilkan suatu jasa pelayanan publik.
- c. Variability (berubah-ubah dan bervariasi), jasa yang dihasilkan dengan bentuk yang beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan , dan tidak selalu sama dari segi kualitasnya , semua sangat bergantung kepada yang menyediakannya.
- d. Perishability (cepat hilang dan tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya bersifat berfluktuasi. Daya tahan suatu pelayanan sangat bergantung kepada situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya.

Kinerja birokrasi pelayanan publik yaitu penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam misinya. Untuk organisasi pelayanan publik,

informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. (Agus Dwiyanto, 2012 : 47).

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik sering kali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. (Agus Dwiyanto, 2012 : 49).

Kumorotomo dalam (Agus Dwiyanto, 2012 : 52) menjelaskan bahwa ada beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik yaitu:

- a. Efisiensi yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis, apabila diterapkan secara objektif.
- b. Efektivitas yaitu tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

- c. Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepentangan.
- d. Daya tanggap yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparansi demi memenuhi kriteria daya tanggap.

5. Konsep Layanan Umum Atau Daerah

Sejak reformasi bergulir diawal 2000-an, ada perubahan pendekatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal pengelola keuangan lembaga atau instansi milik pemerintah di atas terutama satker/lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di satu sisi. Tetapi di satu sisi masyarakat harus juga membayar biaya atas layanan tersebut. (Agus Dwiyanto, 2012 : 11)

Ada dua kategori bentuk pelayanan publik yaitu: pertama, pelayanan publik yang bebas biaya. Pelayanan publik dalam kategori ini merupakan pelayanan dasar bagi semua warga negara. Semua bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan seharusnya tidak dikenakan biaya. Contoh pelayanan publik pada kategori ini adalah penyediaan layanan masyarakat. Karena pelayanan ini merupakan kewajiban pemerintah sebagaimana yang diamanatkan oleh konstitusi.

Kedua, pelayanan publik yang dapat dikenakan biaya, pelayanan pada kategori ini memerlukan peran dan partisipasi masyarakat, terutama dalam hal pembiayaan. Artinya ada sharing cost antara pengguna bagi pemerintah satuan kerja milik pemerintah yang menyediakan layanan publik ini. Oleh karena itu, terhadap pengguna atau warga masyarakat yang membutuhkan layanan ini dikenakan biaya yang ditetapkan oleh pemerintah. Peran yang paling krusial bagi pemerintah dalam layanan ini adalah mengontrol biaya layanan yang akan dibebankan oleh penyedia jasa agar tidak memberatkan warga dan terjangkau oleh segala lapisan masyarakat (terutama golongan yang kurang mampu). Sementara di sisi lain pemerintah juga harus mempertimbangkan aspek lain agar pihak penyedia layanan jasa perlu melanjutkan kontinuitas dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan. (Agus Dwiyanto, 2012 : 12-13).

4. Konsep Kependudukan

Sebelum kita memahami konsep kependudukan setidaknya kita harus tau makna penduduk. Penduduk sebagai objek dan subjek dalam pembangunan menjadi elemen yang penting untuk dipahami baik prosesnya (kelahiran, kematian, dan migrasi) maupun strukturnya (persebaran, komposisi, dan jumlah). Proses demografi dapat membentuk suatu struktur demografi, dan keduanya saling terkait satu sama lain. Dalam struktur dan proses demografi penduduk sebagai subjek yang berperan aktif dalam pengambilan keputusan dan kebijakan untuk mengontrol tingkat kelahiran, kematian dan juga intervensi terhadap jumlah, persebaran dan komposisi penduduk di dalam satu wilayah (Wiwandari 2019: 11).

Penduduk menurut Undang-Undang 23 Tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 Ayat (2) menyebutkan bahwa “penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia”. Warga negara Indonesia merupakan orang-orang asli dari bangsa Indonesia serta orang-orang dari bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara Indonesia. Sedangkan orang asing yaitu orang yang bukan warga negara Indonesia.

Kependudukan merupakan hal-hal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, jenis kelamin, umur, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya.

5. Konsep Pasport

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan paspor merupakan surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negara yang hendak melakukan perjalanan keluar negeri. Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara (Nurachman, 2013 :38). Paspor memiliki beberapa jenis, diantaranya:

- a. Paspor Biasa “paspor ini diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan keluar negeri atau yang bertempat tinggal di luar negeri”.

- b. Paspor Implomatik “paspor ini diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan keluar negeri dalam rangka penempatan atau perjalanan untuk tugas yang bersifat implomatik”.
- c. Paspor Dinas “ paspor ini diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan keluar negeri dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang bukan bersifat implomatik”.
- d. Paspor Haji “diberikan WNI yang akan melakukan perjalanan keluar negeri dalam rangka ibadah haji”.
- e. Paspor Untuk Orang Asing “ paspor ini diberikan untuk orang asing yang telah memiliki izin tinggal tetap, yang akan melakukan perjalanan keluar negeri dan tidak mempunyai surat perjalanan serta dalam rangka waktu yang di anggap layak tidak dapat memperoleh dari negara nya atau negara lain”.
- f. Surat Perjalanan Laskana Paspor Untuk warga Negara Indonesia “ dalam keadaan khusus apabila paspor biasa tidak dapat diberikan kemudian pengangntinya dikeluarkan surat perjalanan laksanakan paspor untuk WNI”.
- g. Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk Orang asing “ surat ini dapat diberikan kepada orang asing yang tidak mempunyai surat perjalanan yang sah dan :
- Atas kehendak sendiri keluar dari wilayah Indonesia sepanjang orang asing yang bersangkutan tidak terkena pencegahan.
 - Dikenakan tindakan pengusiran atau deportasi.
 - Dalam keadaan tertentu yang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional diberi izin untuk masuk kewilayah Indonesia.

- h. Surat Perjalanan Laksana Paspor Dinas “ jika paspor dinas tidak dapat diberikan maka sebagai penggantinya dikeluarkan surat ini.

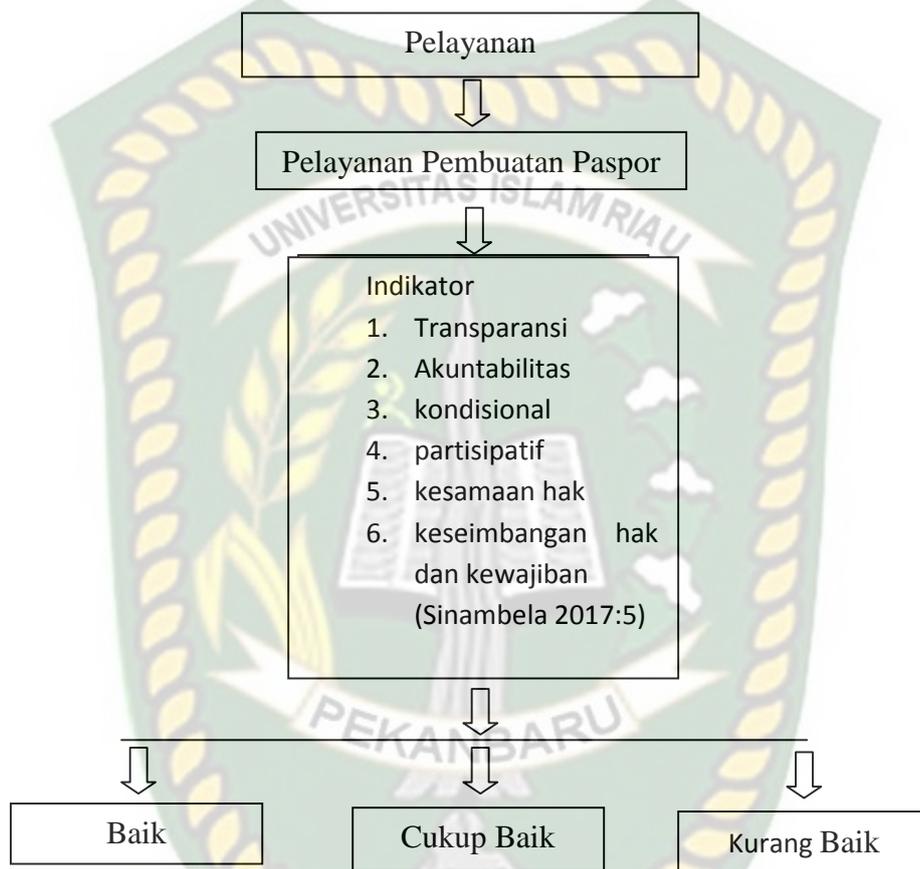
B. Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	VIMMA RIZKIKA, 2018	Implementasi Program Pasport Online dalam Upaya Meningkatkan Peayanan Pembuatan Pasport Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti tentang pasport online 2. Menggunakan metode penelitian kuantitatif 3. Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan teori implementasi
2	MOH. PURNOMO BACHTIAR, 2015	Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Pasport Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode penelitian kuantitatif 2. Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Penelitian paspor secara manual
3	YOGY ASYARI, 2015	Analisis Pelayanan Publik Pengurusan Pasport Biasa pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode penelitian kuantitatif 2. Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru 3. Menggunakan teori pelayanan publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis pembuatan pasport biasa

C. Kerangka Pikir

Gambar II.I. Kerangka Pikir Pelayanan pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru



D. Konsep Operasional

Untuk menetralkan kesalahanpahaman dalam penelitian ini maka perlu dibuatkonsep operasional sebagai berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan kewajiban dan hak, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

E. Operasional Variabel

Tabel II. 2. Operasional Variabel Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi kelas I kota pekanbaru

Konsep	Variabel dimensi	Indikator	Item penilaian	Skala pengukuran
1	2	3	4	5
<p>pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Sinambela 2017:5).</p>	<p>Pelayanan pembuatan paspor online</p>	<p>Transparansi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar 2. etika Mekanisme pembuatan paspor 3. Penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan 	<p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p>
		<p>Akuntabilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kejelasan biaya paspor 2. Adanya kepatuhan terhadap prosedur 3. Penghapusan calo 	<p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p>
		<p>Kondisional</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejelasan biaya standar 2. Waktu pembuatan paspor 3. Fasilitas penunjang lainnya 	<p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p>
		<p>Partisipatif</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengaduan masyarakat 2. Keterlibatan pemohon dalam proses pembuatan paspor 3. Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen antara pemohon dan aparat imigrasi 	<p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p>
		<p>Kesamaan hak</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. penyuluhan kepada pemohon paspor 2. pengawasan terhadap pemohon paspor 3. informasi kepada pemohon paspor 	<p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p>
		<p>Keseimbangan hak dan kewajiban</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan kekeluargaan, kerabat dekat dan lain sebagainya 2. Pemohon paspor diberikan kebebasan untuk melakukan pengaduan 3. Waktu pencetakan paspor 	<p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p>

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan terhadap variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dengan indikator – indikator kualitas pelayanan itu sendiri akan dikategorikan dengan tiga kategori.

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dengan persentase 71 % - 100%

Cukup Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan dengan persentase 48 % s/d 70%

Kurang Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan berjalan dengan ketentuan dengan persentase 0 – 47%

Pengukuran terhadap Baik, Cukup Baik, Kurang Baik terhadap sub indikator – indikator dimaksud adalah:

a. Transparansi

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator transparansi telah dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 71 % - 100%

Cukup Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator transparansi pelayanan telah dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 48 % s/d 70%

Kurang Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan dengan persentase 0 – 47 %

b. Akuntabilitas

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator akuntabilitas dengan persentase 71% -100%

Cukup Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator akuntabilitas dengan persentase 48 % s/d 70%

Kurang Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator akuntabilitas dengan persentase 0 – 47 %

c. Kondisional

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kondisional telah dilaksanakan atau di jawaban responden dengan persentase 71 %-100%

Cukup baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kondisional cukup dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 48 %s/d 70 %

Kurang Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kondisional kurang atau jawaban responden dengan persentase 0 – 47%

d. Partisipatif

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator partisipatif telah dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 71% - 100%

Cukup Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator partisipatif telah dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 48% - 70%

Kurang Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator partisipatif kurang dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 0 – 47%

e. Kesamaan hak

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kesamaan hak telah dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 71% - 100%

Cukup Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kesamaan hak cukup dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 48 % s/d 70%

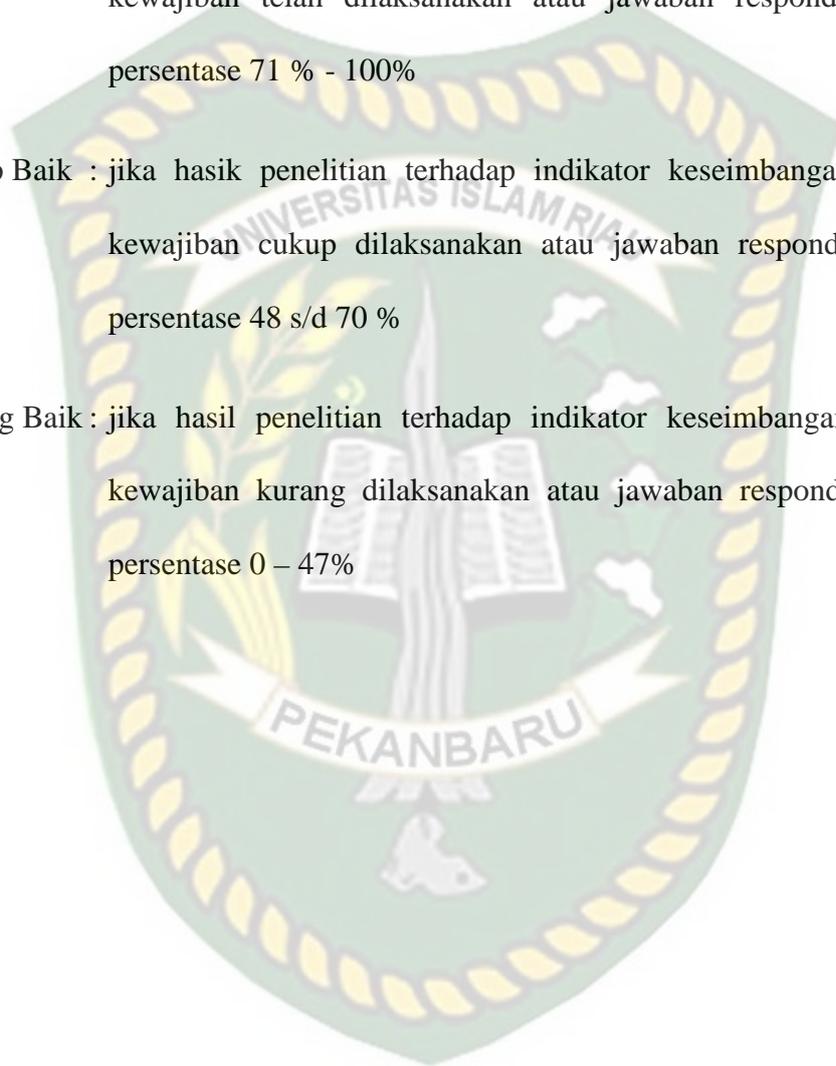
Kurang Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator kesamaan hak kurang dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 0 – 47%

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keseimbangan hak dan kewajiban telah dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 71 % - 100%

Cukup Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keseimbangan hak dan kewajiban cukup dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 48 s/d 70 %

Kurang Baik : jika hasil penelitian terhadap indikator keseimbangan hak dan kewajiban kurang dilaksanakan atau jawaban responden dengan persentase 0 – 47%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe penelitian

Tipe penelitian adalah kuantitatif, yaitu “menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dengan survey langsung kelokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa dalam pelayanan proses pembuatan paspor pada kantor imigrasi kelas I kota pekanbaru dapat dilihat dari tanggapan responden yang dianggap dapat mewakili masyarakat”. Penelitian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel satu populasi untuk meneliti seluruh populasi dengan demikian penelitian survey secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuisiener sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dan penelitian survey ini akan menuntut peneliti dalam membuat daftar pertanyaan berupa kuisiener yang dimaksud diatas untuk disebarkan kepada populasi atau sampel yang sudah ditentukan (singarimbun,2000 :3).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor imigrasi kelas I kota pekanbaru. Alasan penulis melakukan penelitian ini disebabkan karena adanya gejala aparatur pemerintahnya dalam melaksanakann tugas dan fungsinya ,serta dengan didasarkan pada pengetahuan akan situasi dan kondisi. diambilnya lokasi penelitian bertempat dikantor imigrasi kelas I kota pekanbaru.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005: 90). Yang populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kasi lalintuskin , pegawai dan masyarakat.

2. Sampel

Sampel sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel dalam hal ini adalah aparatur pemerintahan yang berada di dalam kantor imigrasi kelas I kota pekanbaru , seperti yang tertera pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 1. Jumlah Populasi dan Sampel pada kantor imigrasi kelas I kota pekanbaru

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	%
1	Kepala Bidang Bagian Kepegawaian	1	1	100%
2	Pegawai bagian pelayanan	13	13	100%
3	Masyarakat yang mengurus paspor dalam sehari	150	30	20%
Jumlah		164	44	-

D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sensus dan insidural sampling, yaitu penulis memungkinkan menggunakan

secara keseluruhan dari jumlah popuasi yang ada untuk dijadikan sebagai responden.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

data yang diperoleh secara langsung dari hasil kuesioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara.

2. Data Sekunder data yang diperoleh melalui buku, dokumen dan data yang telah tersedia pada pada kantor imigrasi kelas I kota pekanbaru,serta berkaitan dengan masalah penelitian dan dianggap perlu, sedangkan dari perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori tertentu yang relevan dengan permasalahan penelitian termasuk perundang-undangan yang berkaitan dengan hal tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner metode penelitian dengan menggunakan serangkaian pertanyaan tertulis, berfungsi untuk mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui daftar pertanyaan.
2. Observasi untuk pencatatan data dan informasi secara cermat dan akurat sesuai dengan konteks penelian.
3. Dokumentasi dilakukan untuk pengumpulan bukti-bukti keterangan seperti gambar, kutipan, maupun referensi lain.

4. Wawancara yaitu digunakan untuk percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Wawancara ini dilakukan kepada Kepala Bidang Kepegawaian, Pegawai Bagian Pelayanan, dan Masyarakat yang mengurus pasport di kantor imigrasi kelas I kota pekanbaru.

G. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa selanjutnya diambil kesimpulan.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Untuk lebih jelasnya pelaksanaan kegiatan penelitian ini dipaparkan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel III. 2. Jadwal kegiatan penelitian tentang pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kota pekanbaru

No	Jenis kegiatan	Bulan dan minggu 2020																			
		Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																
2	Seminar UP			■	■																
3	Revisi UP					■	■	■	■												
4	Revisi Kusisioner							■	■	■	■	■	■								
5	Rekomendasi survey									■	■	■	■								
6	Survey lapangan											■	■	■	■	■	■				
7	Analisis Data													■	■	■	■				
8	Penyusunan laporan hasil penelitian (skripsi)															■	■				
9	Konsultasi Revisi Skripsi																	■	■	■	■
10	Ujian Konferehensif Skripsi																			■	■
11	Revisi Skripsi																				■
12	Penggandaan skripsi																				■

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI DAN PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Secara geografis letak kota Pekanbaru Khususnya di Riau begitu strategis karena berbatasan dengan Negara tetangga yaitu Singapura, Malaysia, dan Vietnam. Kantor Imigrasi Pekanbaru dalam sejarahnya dibangun pada tahun 1950-an, di mana saat itu bernama jawatan berkedudukan di tepian sungai Siak. Diawali dengan sejumlah pejabat teknis dan pegawai Administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No JM2/11/11 Tanggal 17 Juni 1953 nama Kantor menjadi Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru(KANDIM), yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak Jl.Pelabuhan Pasar Bawah Pekanbaru. Kemudian pada tahun 1975 lokasi Kantor Imigrasi di pindahkan dari Pasar Bawah ke Jl.Teratai No.87 Pekanbaru, dengan luas tanah 1.710 m² dan luas bangunan 2.600 m² yang terdiri dari 2 (dua) lantai.

Lantai I untuk layanan publik berupa pelayanan bagi WNI dan pelayanan bagi WNA. Bidang informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian serta Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian. Lantai II dipergunakan untuk seksi pengawasan dan penindakan, ruang karantina, ruang urusan keuangan, ruang fitness dan aula serta ruang arsip.

Pada tahun 1982 terjadi integritas Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru(KANDIM) menjadi Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru dengan wilayah kerja Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat Keputusan Kementrian Kehakiman No. M-03.PR.07.04 Tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak, maka Kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

B. Struktur Organisasi

Secara terperinci susunan organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yaitu pada tabel dibawah ini

C. Fungsi dan Tugas Organisasi

1. Kepala Kantor Imigrasi.

Kepala kantor imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi, untuk tugas pokok Kantor imigrasi Kelas I Pekanbaru memiliki fungsi :

- a. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi Keimigrasian.
- b. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang lalu lintas dan status Keimigrasian.
- c. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai urusan Tata Usaha dan Rumah Tangga Imigrasi Kelas I Pekanbaru, Kepala Sub Bagian Tata Usaha memiliki fungsi, yaitu:

- a. Melakukan urusan Kepegawaian.
- b. Melakukan urusan Keuangan.
- c. Melakukan urusan surat-menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.
- d. Mengkoordinir segala sesuatu untuk keperluan kantor.
- e. Bertanggung jawab kepada atasan langsung akan segala pekerjaan yang dilimpahkan.

3. Kepala Urusan Kepegawaian.

Urusan Kepegawaian mempunyai tugas mengkoordinir segala persiapan file pegawai serta mengajukan pegawai yang pindah, pensiun dan yang baru diangkat menjadi pegawai atau kata lain melakukan urusan masalah Kepegawaian dilingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Kepala Urusan Keuangan .

Urusan Keuangan mempunyai tugas melakukan urusan Keuangan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Kepala Urusan Umum.

Urusan Umum mempunyai tugas melakukan urusan surat-menyurat, perlengkapan dan rumah tangga Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

6. Kepala Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan sarana komunikasi Keimigrasian dilingkungan Kantor Imigrasi kelas I Pekanbaru berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seksi Informasi dan sarana Komunikasi Keimigrasian memiliki fungsi, yaitu:

- a. Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian informasi dan penyebarannya untuk penyelidikan Keimigrasian.

b. Melakukan pemeliharaan, pengamanan, dokumentasi Keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi. Sub Seksi Informasi memiliki tugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi mengenai Warga Negara Indonesia dan Orang Asing dalam rangka kerjasama tukar menukar informasi untuk pengamanan teknis Operasional Keimigrasian. Sub Seksi komunikasi mempunyai tugas melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta melakukan penggunaan dan pemanfaatan sarana komunikasi.

7. Kepala Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian.

Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian mempunyai tugas melakukan kegiatan Keimigrasian dibidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian dilingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian memiliki fungsi, yaitu:

- a. Melakukan pemberian perizinan dibidang lintas batas, izin masuk atau keluar dan fasilitas Keimigrasian.
- b. Melakukan pemberian dokumen perjalanan izin berangkat dan izin kembali.
- c. Melakukan penentuan status Keimigrasian bagi Orang Asing yang berada di Indonesia.
- d. Melakukan penelaahan dan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti Kewarganegaraan seseorang mengenai status Kewarganegaraannya.

Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mempunyai tugas melakukan urusan perizinan di bidang lintas batas tradisional melalui wilayah perbatasan, memberikan dokumen perjalanan, izin berangkat, izin kembali dan izin masuk atau keluar dalam rangka pengaturan keluar masuknya orang melalui pelabuhan, pendaratan serta memberikan fasilitas Keimigrasian.

Sub Seksi Status Keimigrasian memiliki tugas melakukan persiapan pelaksanaan penyaringan, penelitian permohonan alih status dan izin tinggal terbatas, penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan orang asing untuk kelengkapan permohonan kewarganegaraan serta melakukan evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan.

8. Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pengawasan dan penindakan Keimigrasian terhadap orang asing dilingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seksi pengawasan dan penindakan Keimigrasian memiliki fungsi, yaitu:

- a. Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan Keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi dibidang pengawasan orang asing.
- b. Melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran Keimigrasian.

Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan, penampung sementara dan perawatan orang asing yang belum dapat dipulangkan, pemulangan dan

pengusiran terhadap pelanggaran Keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Sarana dan prasarana

Sedangkan fasilitas yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.4:Daftar Fasilitas Kerja Pada Kantor Imigrasi Kelas I kota Pekanbaru

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1.	Sarana Komunikasi a. PABX b. Pesawat Telephone c. Faximile + Telp d. HT Motorola	1 9 1 3	Baik
2.	Computer dan TI lainnya a. Komputer b. Laptop c. Printer d. Impact printer e. Laserjet print f. Printer Laser A3 g. Printer Epson L200 h. Scanner i. Camera Digital+ Tripod With ICAO j. Taplet k. Hardisk External l. Kamera+Baterai m. Lensa Kamera DSLR Telephoto n. Lensa wide angel+Fish Eye	53 21 26 2 1 2 1 3 1 2 5 1 1 1	Baik
3.	Meubelair a. Kursi Tamu b. Kursi Meja Tamu(sofa) c. UPS 750 VA	2 3 5	Baik

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
4.	Peralatan dan Mesin	1	Baik
	a. Genset Merk Perkins	28	
	b. AC	2	
	c. Finger Print Scanner	2	
	d. Mesin Foto Copy	1	
	e. Stabilizer	5	
	f. Finger Print dan Access Control	14	
	g. Meja 1 Biro	2	
	h. Meja Pimpinan	45	
	i. Meja ½ Biro	45	
	j. Kursi Staff	3	
	k. Kursi Direktur	16	
	l. Kursi Kerja Jabatan	30	
	m. Kursi Besi	10	
	n. Lemari Kayu	30	
	o. Kursi Tunggu	10	
	p. Rak Arsip	1	
	q. Mesin Hitung Uang		

E. Deklarasi Janji Kinerja Tahun 2020(Transformasi Sumber Daya Manusia Digital).

1. Mewujudkan sumber daya manusia unggul melalui Implementasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Corporate University.
2. Mengembangkan team work dan e-government dalam rangka mewujudkan good governance.
3. Meningkatkan akses layanan hukum dan hak asasi manusia yang berkeadilan.
4. Revitalisasi kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai Low and Human Right Centre.

5. Meningkatkan keramahtamahan(hospitality) dalam pelayanan masyarakat.
6. Menjadi Role Model dan memberikan kinerja terbaik kepada organisasi guna meningkatkan satuan kerja berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi(WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis yang berjudul Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Pada Bab V ini penulis akan membahas identitas responden agar memperoleh informasi yang akurat dalam menganalisa data yang akhirnya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. adapun identitas responden yaitu pegawai, sub seksi perizinan dan masyarakat yang melakukan pengurusan paspor.

A. Identitas Responden Dari Unsur Pegawai sub, Seksi Perizinan dan Masyarakat Pemohon Paspor

1. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan angket yang penulis sebarakan kepada 43 orang responden yaitu pegawai Kantor Imigrasi dan Masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dapat diketahui gambaran dari keadaan responden dari tabel berikut ini.

Tabel V.1: Distribusi Responden Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Mengenai Pelayanan Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase%
1.	SD	-	-
2.	SMP/MTS	-	-
4.	SMA/SMK/SMU	-	-
5.	D3	-	-
6.	SI	12	92,3%
7.	S2	1	7,6%
Jumlah		13	100%

Sumber :data hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.1 dapat dilihat tingkat pendidikan pegawai yang terlibat dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru. Untuk pendidikan S1 sebanyak 12 orang atau 92,3% dan S2 sebanyak 1 orang atau 7,6%. Demikian diharapkan para pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Tabel V.2: Distribusi Responden Masyarakat Yang Mengurus Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase%
1.	SD	1	3,3%
2.	SMP/MTS	4	13,3%
4.	SMA/SMK/SMU	15	50%
5.	D3	1	3,3%
6.	S1	9	30%
Jumlah		30	100%

Sumber : data hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.2 dapat dilihat tingkat pendidikan masyarakat yang terlibat dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru. Untuk pendidikan SD sebanyak 1 orang atau 3,3%, pendidikan SLTP sebanyak 4 orang atau 13,3%, sedangkan untuk pendidikan SLTA sebanyak 15 orang atau 50%, pendidikan SLTA 15 orang atau 50%, pendidikan DIII sebanyak 1 orang atau 3,3% dan S1 sebanyak 9 orang atau 30%.

2. Tingkat Umur

Umur adalah faktor yang menentukan tingkat kejelasan pada pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi kegiatan yang dilakukan sehari-hari karena dengan umur yang sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk mempermudah tingkat

pemahaman dan analisa responden. Dapat diketahui gambaran dari keadaan responden dari tabel berikut ini.

Tabel V.3: Distribusi Responden Pegawai Menurut Tingkat Umur Mengenai Pelayanan Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Tingkat Umur Responden	Jumlah	Persentase
1.	25-35 Tahun	8	61,5%
2.	36-45 Tahun	5	38,4%
3.	>46 Tahun	-	-
Jumlah		13	100%

Sumber :data hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.3 dapat dilihat tingkat umur pegawai yang terlibat dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru. Untuk umur 25-35 Tahun sebanyak 8 orang atau 61,5%, sedangkan 36-45 Tahun sebanyak 5 orang atau 38,4%. Diharapkan pihak imigrasi bisa melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan rasa tanggung jawab sepenuhnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel V.4: Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Umur Mengenai Pelayanan Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Tingkat Umur Responden	Jumlah	Persentase
1.	25-35 Tahun	26	86,6
2.	36-45 Tahun	4	13,3
3.	>46 Tahun	-	-
Jumlah		30	100%

Sumber :data hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.4 dapat dilihat tingkat umur masyarakat yang terlibat dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru. Untuk umur 25-35 Tahun

sebanyak 26 orang atau 86,6%, sedangkan 36-45 Tahun sebanyak 4 orang atau 13,3%.

3. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Pegawai Kantor Imigrasi Pekanbaru yang berjenis laki-laki ataupun perempuan, bisa kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5: Distribusi Responden Pegawai Menurut Tingkat jenis Kelamin Mengenai Pelayanan Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase%
1.	Laki-laki	10	76,9%
2.	Perempuan	3	23,0%
Jumlah		13	100%

Sumber :dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.5 dapat dilihat jumlah pegawai laki-laki lebih dominan daripada perempuan. Untuk pegawai laki-laki terdapat 10 orang atau 76,9%, sedangkan pegawai wanita hanya 3 orang atau 23,0%. Di harapkan pihak imigrasi Pekanbaru bisa bekerja sama agar pelayanan pembuatan paspor bisa berjalan dengan baik.

Tabel V.6: Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat jenis Kelamin Mengenai Pelayanan Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase%
1.	Laki-laki	14	46,6%
2.	Perempuan	16	53,3%
Jumlah		30	100%

Sumber :dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.6 dapat dilihat jumlah masyarakat perempuan lebih dominan daripada laki-laki. Untuk laki-laki 14 orang atau 46,6%, sedangkan perempuan 16 orang atau 53,3%.

B. Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor Di kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui hasil dari efektif atau tidaknya pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru bisa dilihat dari indikator dibawah ini:

1. Transparansi

Transparansi adalah keputusan yang diambil dan pelaksanaannya dilakukan dengan cara atau mekanisme yang mengikuti aturan atau regulasi yang ditetapkan oleh lembaga. Hal ini berguna untuk proses pelayanan yang akan dilakukan pada pelayanan publik dalam pengurusan paspor untuk mempermudah masyarakat mengetahui bentuk pelayanan paspor tersebut.. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai indikator Transparansi terhadap pelayanan pemohon paspor di pekanbaru bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel V.7: Distribusi Responden Pegawai Terhadap Indikator Transparansi Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar	11 84,6%	2 15,3%	0 0%	13 100%
2.	Etika mekanisme pembuatan paspor	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
3.	Penyebaranluasan informasi mengenai suatu keputusan	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
Jumlah		37	2	0	39
Rata-rata		12,3	0,6	0	13
Persentase		94,6%	4,6%	0%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator transparansi dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama mengenai pembuatan keputusan apakah sudah memenuhi standar, sebagaimana yang dilakukan oleh pihak imigrasi dalam membuat keputusan apakah keputusan itu akan berdampak baik untuk masyarakat yang membuat paspor.

Jenis pertanyaan kedua yaitu etika mekanisme pembuatan paspor, sebagaimana yang dilakukan pegawai imigrasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang akan mengurus paspor,

Jenis pertanyaan ketiga yaitu penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan yaitu pihak imigrasi memberikan informasi kepada masyarakat apabila ada perubahan keputusan atau kebijakan maka pihak imigrasi akan menghubungi pusat informasi.

Tabel V.8: Analisis Responden Pegawai Terhadap Indikator Transparansi Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar	33	4	0	37
2.	Etika mekanisme pembuatan paspor	39	0	0	39
3.	Penyebaranluasan informasi mengenai suatu keputusan	39	0	0	39
Jumlah					115
Total skor : 115					
Skor : 3x13 =39 39x3=117					
%					
: $\frac{totalskor}{skortertinggi} \times 100\%$					
: $\frac{115}{117} \times 100\%$					
: 98,2% (Baik)					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.8 analisis dapat diketahui bahwa menurut pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator Transparansi mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 98,2% berada pada kategori Baik. Karena keterbukaan pegawai serta mekanismenya juga sudah di jalankan sesuai prosedur yang ditetapkan serta keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan yang berhubungan dengan pembuatan paspor.

Tabel V.9: Distribusi Responden Masyarakat Terhadap Indikator Transparansi Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar	16 53,3%	11 36,6%	3 10%	30 100%
2.	Etika mekanisme pembuatan paspor	14 46,6%	16 53,3%	0	30 100%
3.	Penyebaranluasan informasi mengenai suatu keputusan	9 30%	15 50%	6 20%	30 100%
Jumlah		39	42	9	90
Rata-rata		13	14	3	30
Persentase		43,3%	46,6%	10%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator transparansi dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama mengenai pembuatan keputusan apakah sudah memenuhi standar, menurut masyarakat keputusan yang di buat oleh pegawai imigrasi sudah benar karena keputusan yang di buat juga demi kepentingan masyarakat misalnya seperti memakai masker dan cuci tangan sebelum masuk ke ruang imigrasi untuk mengurus paspor. Maka pembuatan keputusan sudah memenuhi standar dilihat dari banyak nya responden masyarakat berada pada kategori baik

Jenis pertanyaan kedua yaitu etika mekanisme pembuatan paspor, seperti masyarakat yang mengurus paspor apakah pegawai imigrasi sudah melayani pemohon dengan etika yang baik. Menurut masyarakat sudah karena berdasarkan responden masyarakat pada saat pengisian qusioner etika pelayananan di kantor

imigrasi cukup baik mengingat ada masyarakat yang merasa dilayani dengan baik dan juga masyarakat yang merasa kurang di layani pada saat mengurus paspor. Maka etika mekanisme pembuatan paspor dilihat dari responden masyarakat berada pada kategori cukup baik

Jenis pertanyaan ketiga yaitu penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan, banyak masyarakat yang merasa jika penyebarluasan informasi kurang merata misalnya seperti masih ada masyarakat yang kurang memahami bagaimana cara mengurus paspor melalui online. Maka penyebarluasan informasi mengenai keputusan jika dilihat dari banyak responden masyarakat berada pada kategori cukup baik.

Tabel V.10: Analisis Responden Masyarakat Terhadap Indikator Transparansi Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar	48	22	3	71
2.	Etika mekanisme pembuatan paspor	42	32	0	74
3.	Penyebaranluasan informasi mengenai suatu keputusan	27	30	6	63
Jumlah					208
Total skor : 208					
Skor : 3x30 =90					
90x3=270					

$$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$$

$$: \frac{208}{270} \times 100\%$$

$$: 77,0\% \text{ (Baik)}$$

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.10 analisis dapat diketahui bahwa menurut masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator Transparansi mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 77,0% berada pada kategori Baik. Karena masyarakat mendapat informasi dan keterbukaan pihak imigrasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus paspor.

2. Akuntabilitas

Sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan yang memiliki beberapa arti dan sering digunakan secara sinonim dengan konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk melihat tanggapan responden pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.11: Distribusi Responden Pegawai Terhadap Indikator Akuntabilitas Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Adanya kejelasan biaya paspor	12 92,3%	1 7,6%	0 0%	13 100%

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
2.	Adanya kepatuhan terhadap prosedur	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
3.	Penghapusan calo	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
Jumlah		38	1	0	39
Rata-rata		12,6	0,3	0	13
Persentase		1,6%	2,3%	0%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator akuntabilitas dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu adanya kejelasan biaya paspor, dapat diketahui dengan jelas oleh masyarakat melalui poster yang di tempel di depan pintu masuk serta yang di letakkan di dalam kantor imigrasi, responden pegawai berada pada kategori baik

Jenis pertanyaan kedua yaitu adanya kepatuhan terhadap prosedur, pegawai yang bekerja dikantor imigrasi harus mengetahui prosedur yang ditetapkan karena pegawai adalah contoh bagi masyarakat. responden pegawai berada pada kategori cukup baik

Jenis pertanyaan ketiga yaitu penghapusan calo sebagaimana yang kita ketahui bahwa penghapusan calo sangat sulit tetapi pegawai imigrasi berusaha untuk menghapus adanya calo di kantor imigrasi. responden pegawai berada pada kategori baik.

Tabel V.12: Analisis Responden Pegawai Terhadap Indikator Akuntabilitas Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Adanya kejelasan biaya paspor	36	2	0	38
2.	Adanya kepatuhan terhadap prosedur	39	0	0	39
Jumlah					116
Total skor : 116					
Skor : $3 \times 13 = 39$ $39 \times 3 = 117$					
%					
: $\frac{totalskor}{skortertinggi} \times 100\%$					
: $\frac{116}{117} \times 100\%$					
: 99,1% (Baik)					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.12 analisis dapat diketahui bahwa menurut pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator Akuntabilitas mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 99,1% berada pada kategori Baik. Karena sudah berjalan dengan baik karena kejelasan biaya yang sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan pegawai yang sudah mematuhi prosedur yang berlaku serta pihak imigrasi juga sudah berusaha untuk menghapus calo, walaupun belum sepenuhnya terlaksana.

Tabel V.13: Distribusi Responden Masyarakat Terhadap Indikator Akuntabilitas Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Adanya kejelasan biaya paspor	20 66,6%	10 33,3%	0 0%	30 100%
2.	Adanya kepatuhan terhadap prosedur	25 83,3%	5 16,6%	0 0%	30 100%
3.	Penghapusan calo	5 16,6%	13 43,3%	12 40%	30 100%
Jumlah		50	28	12	90
Rata-rata		16,6	9,3	4	30
Persentase		55,3%	31%	13,3%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator akuntabilitas dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu adanya kejelasan biaya paspor, menurut masyarakat yang mengurus paspor bahwa biaya yang harus dikeluarkan pemohon sudah sangat jelas.

Jenis pertanyaan kedua yaitu adanya kepatuhan terhadap prosedur, masyarakat yang mengurus paspor sudah mematuhi prosedur yang ditetapkan seperti mematuhi mekanisme pembuatan paspor, melengkapi persyaratan pembuatan paspor.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu penghapusan calo, menurut masyarakat yang mengurus paspor bahwa masih ada calo di kantor imigrasi.

Tabel V.14: Analisis Responden Masyarakat Terhadap Indikator Akuntabilitas Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Adanya kejelasan biaya paspor	60	20	0	80
2.	Adanya kepatuhan terhadap prosedur	75	10	0	85
3.	Penghapusan calo	15	26	12	53
Jumlah					218
Total skor : 218					
Skor : 3x30 =90 90x3=270					
$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \cdot x100\%$ $: \frac{218}{270} \cdot x100\%$ $: 80,7\% \text{ (Baik)}$					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.14 analisis dapat diketahui bahwa menurut masyarakat pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator Akuntabilitas mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 80,7% berada pada kategori Baik. Karena banyaknya masyarakat yang mematuhi prosedur yang ditetapkan pihak imigrasi dan diharapkan untuk pihak imigrasi lebih tegas dalam hal penghapusan calo karena respon masyarakat tentang penghapusan calo masih kurang baik.

3. Kondisional

Kondisi adalah situasi yang ada pada lembaga atau diri seseorang baik itu diluar maupun didalam. Untuk melihat tanggapan responden pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.15: Distribusi Responden Pegawai Terhadap Indikator Kondisional Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Kejelasan biaya standar	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
2.	Waktu pembuatan paspor	12 92,3%	1 7,6%	0 0%	13 100%
3.	Fasilitas penunjang lainnya	12 92,3%	1 7,6%	0 0%	13 100%
Jumlah		37	2	0	39
Rata-rata		12,3	0,6	0	13
Persentase		92,3	4,6	0	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator kondisional dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu kejelasan biaya paspor, pihak imigrasi berusaha untuk membuat masyarakat yang mengurus paspor merasa lebih mudah mengetahui tentang biaya yang harus di keluarkan dalam pengurusan paspor misalnya dengan meletakkan pengumuman tentang biaya paspor di samping pintu masuk.

Jenis pertanyaan kedua yaitu waktu pembuatan paspor, pihak imigrasi berusaha untuk mencetak paspor sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan biaya

yang dikeluarkan oleh pemohon karena, banyaknya masyarakat yang mengurus paspor membuat pegawai imigrasi kewalahan dan mesin pencetak terkadang sering rusak.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu fasilitas penunjang lainnya, adanya fasilitas penunjang lainnya di kantor imigrasi misalnya seperti ruangan untuk menyusui, tempat bermain anak yang berada di dalam ruangan, digunakan untuk membuat masyarakat merasa nyaman berada di dalam kantor imigrasi.

Tabel V.16: Analisis Responden Pegawai Terhadap Indikator Kondisional Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Kejelasan biaya standar	39	0	0	39
2.	Waktu pembuatan paspor	36	2	0	38
3.	Fasilitas penunjang lainnya	36	2	0	38
Jumlah					115
Total skor : 115					
Skor : $3 \times 13 = 39$ $39 \times 3 = 117$					
%					
: $\frac{totalskor}{skortertinggi} \times 100\%$					
: $\frac{115}{117} \times 100\%$					
: 98,2% (Baik)					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.16 analisis dapat diketahui bahwa menurut pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator kondisional

mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 98,2% berada pada kategori Baik. Karena fasilitas, waktu dan kejelasan biaya sudah dilakukan sesuai standar yang ditetapkan.

Tabel V.17: Distribusi Responden masyarakat Terhadap Indikator Kondisional Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Kejelasan biaya standar	13 43,3%	17 56,6%	0 0%	30 100%
2.	Waktu pembuatan paspor	11 36,6%	13 43,3%	6 20%	30 100%
3.	Fasilitas penunjang lainnya	13 43,3%	16 53,3%	1 3,3%	30 100%
Jumlah		37	46	7	90
Rata-rata		12,3	15,4	2,3	30
Persentase		41%	51,3%	7,6%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator kondisional dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu kejelasan biaya standar paspor menurut masyarakat kejelasan biaya sudah cukup baik karena terkadang adanya biaya yang tak terduga misalnya seperti biaya fotocopy, membeli map dan sebagainya.

Jenis pertanyaan kedua yaitu waktu pembuatan paspor, menurut masyarakat waktu pembuatan paspor sering mengalami kendala misalnya seperti paspor yang selesai dal 4-7 hari tetapi terkadang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh pihak imigrasi.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu fasilitas penunjang lainnya, menurut masyarakat fasilitas yang disediakan oleh pihak imigrasi sudah cukup baik karena kurangnya bangku untuk masyarakat yang mengantri jadi bagi mereka yang tidak mendapatkan tempat duduk mereka harus berdiri atau menunggu di luar sambil menunggu nomor antrian mereka di panggil.

Tabel V.18: Analisis Responden Masyarakat Terhadap Indikator Kondisional Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Kejelasan biaya standar	39	34	0	73
2.	Waktu pembuatan paspor	33	26	6	65
3.	Fasilitas penunjang lainnya	39	32	1	72
Jumlah					210
Total skor : 210					
Skor : 3x30 =90 90x3=270					
$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$ $: \frac{210}{270} \times 100\%$ <p style="text-align: center;">: 77,7% (Baik)</p>					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.18 analisis dapat diketahui bahwa menurut masyarakat pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator kondisional mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 77,7% berada pada kategori Baik. Karena kejelasan biaya dan waktu pembuatan serta fasilitas yang

disediakan oleh pihak imigrasi sudah memenuhi standar yang ditetapkan hanya saja untuk pihak imigrasi lebih banyak untuk menyediakan bangku di ruang tunggu agar masyarakat tidak harus menunggu diluar..

4. Partisipatif

Partisipatif adalah suatu keterlibatan seseorang kepada pencapaian tujuan. Untuk melihat tanggapan responden pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.19: Distribusi Responden Pegawai Terhadap Indikator partisipatif Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Prosedur pengaduan masyarakat	12 92,3%	1 7,6%	0 0%	13 100%
2.	Keterlibatan pemohon dalam proses pembuatan paspor	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
3.	Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen antara pemohon dan aparat imigrasi	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
Jumlah		38	1	0	39
Rata-rata		12,6	0,3	0	13
Persentase		96,9%	2,3%	0%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator partisipatif dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu prosedur pengaduan masyarakat, pihak imigrasi akan mendengarkan keluhan masyarakat yang melakukan pengaduan

melalui layanan pengaduan masyarakat yang di tempel di dinding sebelah ruang tunggu.

Jenis pertanyaan kedua yaitu keterlibatan pemohon dalam proses pembuatan paspor. Menurut pegawai imigrasi masyarakat yang mengurus paspor harus yang bersangkutan karena jika diwakilkan maka pihak imigrasi tidak akan memproses paspor tersebut.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu keterlibatan melalui terciptanya nilai dan komitmen antara pemohon dan aparat imigrasi. Pihak imigrasi akan ikut andil dalam proses pembuatan paspor seperti menanyakan alasan pemohon mengurus paspor jika pemohon paspor tidak memberikan jawaban yang masuk akal maka pihak imigrasi tidak akan memproses paspor tersebut.

Tabel V.20: Analisis Responden Pegawai Terhadap Indikator Partisipatif Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Prosedur pengaduan masyarakat	26	2	0	28
2.	Keterlibatan pemohon dalam proses pembuatan paspor	39	0	0	39
3.	Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen antara pemohon dan aparat imigrasi	39	0	0	39
Jumlah					106
Total skor : 106					
Skor : $3 \times 13 = 39$ $39 \times 3 = 117$					

$$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$$

$$: \frac{106}{117} \times 100\%$$

$$: \mathbf{90,5\% \text{ (Baik)}}$$

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.20 analisis dapat diketahui bahwa menurut pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator partisipatif mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 90,5%. Berada pada kategori Baik. partisipasi pegawai sudah begitu baik karena bagi masyarakat yang kurang mengerti tentang pembuatan paspor bisa bertanya kepada pusat informasi dan seluruh pegawai juga akan membantu masyarakat yang memang belum mengerti karena sekarang pengurusan paspor sudah melalui online, pegawai imigrasi juga melayani masyarakat yang langsung datang ke kantor imigrasi tetapi hanya untuk masyarakat tertentu misalnya seperti lansia, disabilitas atau penyandang cacat.

Tabel V.21: Distribusi Responden Masyarakat Terhadap Indikator partisipatif Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Prosedur pengaduan masyarakat	13 43,3%	6 20%	11 36,6%	30 100%
2.	Keterlibatan pemohon dalam proses pembuatan paspor	7 23,3%	12 40%	6 20%	30 100%
3.	Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen antara pemohon	9 30%	11 36,6%	10 33,3	30 100%

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
	dan aparat imigrasi				
	Jumlah	29	29	27	90
	Rata-rata	9,6	9,6	9	30
	Persentase	32%	32	30	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator partisipatif dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu prosedur pengaduan masyarakat, menurut masyarakat prosedur pengaduan sudah baik karena bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan sudah di cantumkan mekanisme pengaduan masyarakat di sebelah ruang customer service.

Jenis pertanyaan kedua yaitu keterlibatan pemohon dalam proses pembuatan paspor. Menurut masyarakat keterlibatan pemohon sudah cukup baik karena masih ada masyarakat yang memakai jasa calo tanpa sepengetahuan pihak imigrasi.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu keterlibatan melalui terciptanya nilai dan komitmen antara pemohon dan aparat imigrasi, menurut masyarakat bahwa komitmen antara pemohon dan pihak imigrasi sudah terlaksana cukup baik.

Tabel V.22: Analisis Responden Masyarakat Terhadap Indikator Partisipatif Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Prosedur pengaduan masyarakat	39	12	11	62
2.	Keterlibatan pemohon dalam proses pembuatan paspor	21	34	6	61
3.	Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen antara pemohon dan aparat imigrasi	27	22	10	59
Jumlah					182
Total skor : 182					
Skor : 3x30 =90 90x3=270					
$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$ $: \frac{182}{270} \times 100\%$ <p style="text-align: center;">: 67,4% (Cukup Baik)</p>					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.22 analisis dapat diketahui bahwa menurut masyarakat pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator partisipatif mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 67,4% berada pada kategori Cukup Baik. Karena pihak imigrasi memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan dan adanya keterlibatan pegawai imigrasi dalam menjelaskan mengenai proses pembuatan paspor serta

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah pemerataan hak atau tidak adanya perbedaan mengenai kepemilikan hak. Untuk melihat tanggapan responden pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.23: Distribusi Responden Pegawai Terhadap Indikator Kesamaan Hak Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Penyuluhan kepada pemohon paspor	12 92,3%	1 7,6%	0 0%	13 100%
2.	Pengawasan terhadap pemohon paspor	12 92,3%	1 7,6%	0 0%	13 100%
3.	Informasi kepada pemohon paspor	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
Jumlah		37	2	0	39
Rata-rata		12,3	0,6	0	13
Persentase		94,6%	4,6%	0%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator kesamaan hak dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu penyuluhan kepada pemohon paspor pihak imigrasi melakukan penyuluhan kepada masyarakat yang akan mengurus paspor agar masyarakat tidak bingung bagaimana cara mengurus paspor dan menjelaskan berapa biaya yang akan dikeluarkan oleh pemohon.

Jenis pertanyaan kedua yaitu pengawasan terhadap pemohon paspor, pihak imigrasi juga melakukan pemantauan kepada pemohon agar tidak ada yang

memakai jasa calo. Dan pihak imigrasi akan menanyakan tujuan pemohon mengapa mengurus paspor agar pihak imigrasi mudah untuk melakukan pengawasan terhadap pemoho.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu informasi kepada pemohon paspor, bagi masyarakat yang merasa tidak paham atau masih ada belum tau bagaimana cara mengurus paspor maka masyarakat bisa langsung bertanya kepada pihak imigrasi dibagian informasi, diharapkan adanya pusat bagian informasi bisa mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor.

Tabel V.24: Analisis Responden Pegawai Terhadap Indikator Kesamaan Hak Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Penyuluhan kepada pemohon paspor	36	2	0	38
2.	Pengawasan terhadap pemohon paspor	36	2	0	38
3.	Informasi kepada pemohon paspor	39	0	0	39
Jumlah					115
Total skor 115					
Skor : $3 \times 13 = 39$ $39 \times 3 = 117$					
$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$ $: \frac{115}{117} \times 100\%$ <p style="text-align: center;">: 98,2% (Baik)</p>					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.24 analisis dapat diketahui bahwa menurut pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator kesamaan hak mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 98,2% berada pada kategori Baik. Karena kesamaan hak antara masyarakat kalangan bawah dengan kalangan atas tidak pernah dibedakan karena tugas pegawai melayani setiap masyarakat yang ingin mengurus paspor apalagi di bagian pelayanan pengurusan paspor sudah seharusnya melayani masyarakat dengan baik tanpa membedakan.

Tabel V.25: Distribusi Responden Masyarakat Terhadap Indikator Kesamaan Hak Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Penyuluhan kepada pemohon paspor	9 30%	5 16,6%	16 53,3%	30 100%
2.	Pengawasan terhadap pemohon paspor	8 26,6%	13 43,3%	9 30%	30 100%
3.	Informasi kepada pemohon paspor	10 33,3%	7 23,3%	13 43,3%	30 100%
Jumlah		27	25	38	90
Rata-rata		9	8,3	12,6	30
Persentase		30%	27,6%	42%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator kesamaan hak dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu penyuluhan kepada pemohon paspor, menurut masyarakat tidak ada pihak imigrasi melakukan penyuluhan tentang bagaimana cara mengurus paspor.

Jenis pertanyaan kedua yaitu pengawasan terhadap pemohon paspor, menurut masyarakat pengawasan pegawai sudah cukup baik karena sebelum melakukan pencetakan paspor masyarakat terlebih dahulu melakukan tes wawancara dengan pihak imigrasi.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu informasi kepada pemohon paspor, menurut masyarakat yang mengurus paspor jika paspor tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan pihak imigrasi tidak mengabari masyarakat melainkan masyarakat sendiri yang langsung datang dan bertanya kepada pihak imigrasi.

Tabel V.26: Analisis Responden Masyarakat Terhadap Indikator Kesamaan Hak Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Penyuluhan kepada pemohon paspor	27	10	16	53
2.	Pengawasan terhadap pemohon paspor	24	26	9	59
3.	Informasi kepada pemohon paspor	30	14	13	57
Jumlah					169
Total skor 169					
Skor : $3 \times 30 = 90$ $90 \times 3 = 270$					
$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$ $: \frac{169}{270} \times 100\%$ <p style="text-align: center;">: 62,5% (Cukup Baik)</p>					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.26 analisis dapat diketahui bahwa menurut masyarakat pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator kesamaan hak mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 62,5% berada pada kategori Cukup Baik. Karena pengawasan terhadap pemohon imigrasi sudah dilaksanakan cukup baik menurut respon masyarakat walaupun, diharapkan untuk pihak imigrasi lebih sering melakukan penyuluhan kepada masyarakat awam yang kurang mengerti bagaimana cara mengurus paspor dan lebih cepat dalam memberikan informasi tentang perubahan atau hal lain yang masih berhubungan dengan pembuatan paspor.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah hal yang mutlak menjadi diri kita dan penggunaanya tergantung kepada kita sendiri. Untuk melihat tanggapan responden pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.27: Distribusi Responden Pegawai Terhadap Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Hubungan kekeluargaan kerabat dekat dan lain sebagainya	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
2.	Pemohon paspor diberikan kebebasan untuk melakukan pengaduan	13 100%	0 0%	0 0%	13 100%
3.	Waktu pencetakan paspor	12 92,3%	1 7,6%	0 0%	13 100%

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
	Jumlah	38	1	0	39
	Rata-rata	12,6	0,3	0	13
	Persentase	96,9%	2,3%	0%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu hubungan kekeluargaan kerabat dekat dan lain sebagainya. Menurut pegawai imigrasi setiap pegawai tidak boleh mementingkan kerabat dekat atau keluarga karena dalam pengurusan paspor setiap orang berhak mendapat hak tanpa dibedakan.

Jenis pertanyaan kedua yaitu pemohon paspor diberikan kebebasan untuk melakukan pengaduan, bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan pihak imigrasi akan melayani dan menanggapi keluhan masyarakat.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu waktu pencetakan paspor respon pegawai. Menurut pegawai imigrasi pencetakan paspor sudah baik dan memenuhi standar walaupun terkadang mengalami kendala tetapi itu diluar kemampuan pihak imigrasi.

Tabel V.28: Analisis Responden Pegawai Terhadap Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Hubungan kekeluargaan kerabat dekat dan lain sebagainya	39	0	0	39

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
2.	Pemohon paspor diberikan kebebasan untuk melakukan pengaduan	39	0	0	39
3.	Waktu pencetakan paspor	36	2	0	38
Jumlah					116
Total skor 116					
Skor : $3 \times 13 = 39$ $39 \times 3 = 117$					
$\% = \frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$ $: \frac{116}{117} \times 100\%$ <p style="text-align: center;">: 99,1% (Baik)</p>					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.28 analisis dapat diketahui bahwa menurut pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 99,1% berada pada kategori Baik. Karena bahwa antara hak dan kewajiban sudah di penuhi oleh pihak imigrasi misalnya seperti masyarakat yang ingin mengurus paspor melalui prosedur dan mekanisme yang ditetapkan, melampirkan persyaratan untuk pengurusan paspor, serta membayar biaya pencetakan paspor, dan pegawai imigrasi melaksanakan kewajibannya untuk mengurus pencetakan paspor sesuai dengan biaya yang dikeluarkan masing-masing pemohon.

Tabel V.29: Distribusi Responden Masyarakat Terhadap Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		3	2	1	
1.	Hubungan kekeluargaan kerabat dekat dan lain sebagainya	5 16,6%	16 53,3%	9 30%	30 100%
2.	Pemohon paspor diberikan kebebasan untuk melakukan pengaduan	10 33,3%	16 53,3%	4 13,3%	30 100%
3.	Waktu pencetakan paspor	16 53,3%	14 46,6%	0 0%	30 100%
Jumlah		31	46	13	90
Rata-rata		10,3	15,3	4,3	30
Persentase		34,3%	51%	14,3%	100%

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Analisis dapat diketahui sebagai berikut, pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yaitu:

Jenis pertanyaan pertama yaitu hubungan kekeluargaan kerabat dekat dan lain sebagainya, menurut masyarakat sudah cukup baik karena masih ada masyarakat yang merasa masih ada pegawai imigrasi yang mementingkan hubungan kekeluargaan atau kerabat dekat.

Jenis pertanyaan kedua yaitu pemohon paspor diberikan kebebasan untuk melakukan pengaduan, menurut masyarakat sudah cukup baik karena masih ada masyarakat yang melakukan pengaduan kepada pihak imigrasi yang masih belum di respon atau ditanggapi.

Jenis pertanyaan ketiga yaitu waktu pencetakan paspor, menurut masyarakat sudah baik karena sesuai dengan biaya yang harus dikeluarkan.

Tabel V.30: Analisis Responden Masyarakat Terhadap Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi kelas I kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Total
		3	2	1	
1.	Hubungan kekeluargaan kerabat dekat dan lain sebagainya	15	32	9	56
2.	Pemohon paspor diberikan kebebasan untuk melakukan pengaduan	30	32	10	72
3.	Waktu pencetakan paspor	48	28	0	76
Jumlah					204
Total skor 204					
Skor : $3 \times 30 = 90$ $90 \times 3 = 270$					
% : $\frac{\text{totalskor}}{\text{skortertinggi}} \times 100\%$ $\frac{204}{270} \times 100\%$: 75,5% (Baik)					

Sumber: dari hasil penelitian, 2020

Dari tabel V.30 analisis dapat diketahui bahwa menurut masyarakat pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban mengenai pelayanan pengurusan paspor dengan persentase 75,5% berada pada kategori Baik. Karena keseimbangan hak dan kewajiban sudah berjalan dengan baik dan waktu pencetakan paspor juga sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan oleh pihak imigrasi, dan bagi masyarakat yang ingin pencetakan paspor nya selesai dalam sehari maka harus membayar lebih mahal sedikit dari paspor yang di cetak 4-7 hari.

Tabel V.31: Rekapitulasi Tanggapan Pegawai Dari Indikator Pelayanan Pembuatan Paspor Di kantor Imigrasi kelas I Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Persentase
1.	Transparansi	98,2%
2.	Akuntabilitas	99,1%
3.	Kondisional	98,2%
4.	Partisipatif	90,5%
5.	Kesamaan hak	98,2%
6.	Keseimbangan hak dan kewajiban	99,1%
	Jumlah	97,2%

Dari Tabel V.31 diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berada pada kategori baik dengan persentase 97,2%. Dan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Tabel V.32: Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat Dari Indikator Pelayanan Pembuatan Paspor Di kantor Imigrasi kelas I Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Persentase
1.	Transparansi	77,0%
2.	Akuntabilitas	80,7%
3.	Kondisional	77,7%
4.	Partisipatif	67,4%
5.	Kesamaan hak	62,5%
6.	Keseimbangan hak dan kewajiban	75,5%
	Jumlah	73,4%

Dari Tabel V.32 diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berada pada kategori baik dengan persentase 73,4%. Maka dari itu berdasarkan observasi peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah baik.

C. Hambatan dalam proses pembuatan paspor

Layanan dalam proses pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Kota Pekanbaru terkendala jaringan internet, kuota pemohon yang semakin hari semakin banyak serta kurangnya sumber daya manusia dibagian pelayanan, begitu juga untuk pembuatan paspor sehari. Pihak imigrasi belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pemohon, misalnya seperti pemohon satu hari, maka sistem akan menyesuaikan untuk paspor langsung jadi satu hari. Namun, adanya kendala lamanya biometrik sistem karena terkait jaringan internet, pihak imigrasi mengatakan itu semua diluar kemampuan tentang frekuensi internet. Kepala Divisi Imigrasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham), menjelaskan pemindaian biometrik dilakukan dalam pembuatan paspor untuk memeriksa apakah pemohon pernah membuat paspor sebelumnya. Biometrik sistem ini mengandalkan jaringan internet. Ketika semua kantor imigrasi di Indonesia, termasuk di Pekanbaru melakukan hal yang sama, maka akan terjadi antrean yang ternyata belum bisa diakomodir oleh jaringan internet yang ada. Padahal menurut pihak imigrasi kecepatan internet sudah meminta diatas yang normal. Pihak imigrasi mengatakan, warga yang merasa dirugikan atas layanan paspor satu hari atau pelayanan paspor 4-7 hari bisa mengajukan pengaduan ke kantor imigrasi. Pihak imigrasi akan menerima pengaduan masyarakat apabila sudah sehari tapi tidak dilayani.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

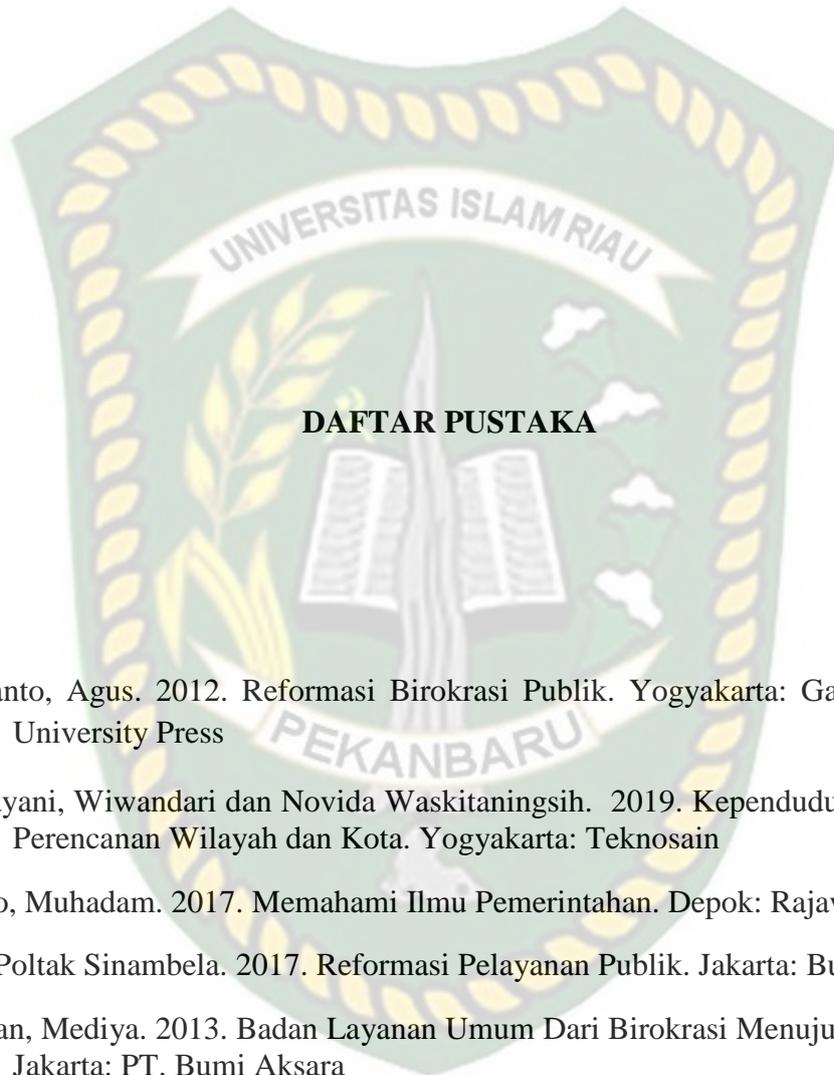
Berdasarkan hasil analisis peneliti dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, yang didapatkan dari hasil kusioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masih ada masyarakat yang belum mengerti bagaimana cara mengurus paspor online karena dulu masyarakat yang mengurus paspor masih menggunakan cara manual. Pengurusan papsor manual masih digunakan hanya saja untuk kalangan tertentu misalnya seprti lansia, dan disabilitas atau penyandang cacat.
2. Dalam pelayanan pembuatan paspor terdapat beberapa hambatan yaitu, meningkatnya masyarakat yang mengurus paspor dari hari kehari membuat pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru merasa kewalahan, sehingga harus membatasi jumlah atau kuota masyarakat yang mengurus paspor serta jam operasional pelayanan pembuatan paspor online harus di batasi.

B. Saran

Adapun saran peneliti sebagai masukan kepada pihak pelayanan kantor Imigrasi kelas I Kota pekanbaru yaitu:

1. Meningkatkan kualitas jaringan agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus paspor, serta memperbanyak mesin untuk mencetak paspor agar mesin tidak cepat rusak dan waktu pengurusan paspor atau pencetakan paspor bisa di cetak sesuai waktu yang di tetapkan.
2. Pihak Imigrasi sebaiknya juga melakukan peningkatan sumber daya manusia agar menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat, diharapkan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru menambah sumber daya manusia di bagian pelayanan paspor. Alasanperlunya menambah pegawai di imigrasi adalah agar lebih efektif dan efisien serta dalam pembuatan paspor bisa lebih di percepat. Misalnya di bagian pengambilan paspor disana hanya ada satu pegawai yang melayani sementara setiap harinya pemohon paspor meningkat begitu juga di bagian pemeriksaan dokumen seharusnya juga di tambah karena walaupun pengurusan paspor melalui online tetapi berkas asli dan fotocopy juga harus di bawa dan diperiksa oleh pihak imigrasi untuk mengetahui apakah berkas yang dikirim dan yang asli itu sama.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus. 2012. Reformasi Birokrasi Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Handayani, Wiwandari dan Novida Waskitaningsih. 2019. Kependudukan Dalam Perencanaan Wilayah dan Kota. Yogyakarta: Teknosain
- Labolo, Muhadam. 2017. Memahami Ilmu Pemerintahan. Depok: Rajawali Pers
- Lijan Poltak Sinambela. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Lukman, Mediya. 2013. Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mahi M. Hikmat. 2011. Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Bandung: CV Indra Prahasta
- Moenir, A. S. 2010. Manajemen Pelayanan. Bandung: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 2010. Metodologi Pemerintahan. Jakarta Timur: Rineka Cipta
- Nurachmad, Much. 2013. Pedoman Mengurus Segala Macam Surat Perizinan dan Dokumen Secara Legal Formal. Yogyakarta: Medpress Digital

- Nurmandi, A. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Sinergi Publishing
- Pasalong, Hasibuan. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Pekei, Beni. 2016. Konsep dan Analisis Pengelolaan Keuangan di Era Otonomi. Jakarta Pusat: Taushia
- Rachmat dan Dadang Gunawan. 2016. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rasyid, M. R. 2000. Makna Pemerintahan: tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan. Mutiara Sumber Widya
- Syafiie, Inu Kencana, 2013. Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono. 2007. Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta
- Sugiarto, A. 2003. Persepsi Stakeholder Terhadap Perubahan Pola Kontrak Kapasitas Total Biaya Pelayanan Kesehatan Peserta Wajib PT. Akses Dari Basis Kabupaten ke Basis Puskesmas Di kabupaten Kulonprogo. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 6 (04)
- Thoha, Miftah. 2014. Birokrasi Pemerintahan Indonesia Di Era Reformasi. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group

Jurnal dan Skripsi

- Moh. Purnomo B. 2015. Analisis Pelayanan Publik dalam Pembuatan Pasport Di Kantor Imigrasi Kesus I Pekanbaru. Skripsi Tidak Di Terbitkan. Fakultas Fisipol Universitas Islam Riau: Pekanbaru
- Vimma R. 2018. *Implementasi Program Pasport Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Pasport Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru*. Skripsi Tidak Di Terbitkan. Fakultas Fisipol Universitas Islam Riau: Pekanbaru
- Yogy A. 2015. Pelayanan Publik Pengurusan Pasport Biasa pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Skripsi Tidak Di Terbitkan. Fakultas Fisipol Universitas Islam Riau: Pekanbaru

Dokumen

- Undang–Undang Nomr 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik