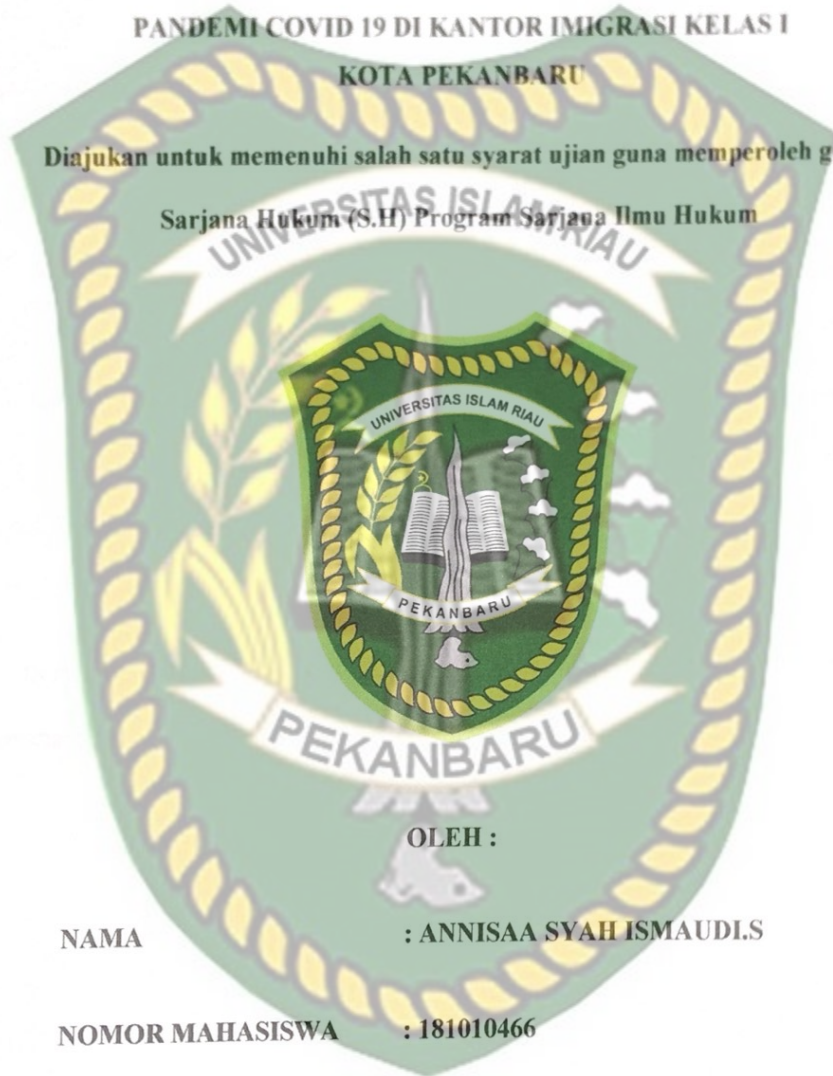


**SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA MASA  
PANDEMI COVID 19 DI KANTOR IMIGRASI KELAS I  
KOTA PEKANBARU**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar  
Sarjana Hukum (S.H) Program Sarjana Ilmu Hukum**



**OLEH :**

**NAMA : ANNISAA SYAH ISMAUDIS**

**NOMOR MAHASISWA : 181010466**

**BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

**PROGRAM SARJANA ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : ANNISAA SYAH ISMAUDI. S  
NPM : 181010466  
Tempat/Tanggal Lahir : PULAU RAKYAT, 13 JUNI 2000  
Program Studi/Jurusan : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
Judul : PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR  
PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KOTA PEKANBARU

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 15 Agustus 2022

Yang menvatakan



ANNISAA SYAH ISMAUDI. S



# Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

**Annisaa Syah Ismaudi.S**

181010466

**Dengan Judul :**

*Telah Lotos Similarity Sebesar Maksimal 30%*

Pekanbaru, 15 Agustus 2022

Prodi Ilmu Hukum



Sevi Harvia Santri, S.H., M.H.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



FS 671471



No. Reg : 1342/IV/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1882596195/34 %

Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU**  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284  
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
**SEMESTER GENAP TA 2021/2022**

NPM : 181010466  
 Nama Mahasiswa : ANNISAA SYAH ISMAUDI S  
 Dosen Pembimbing : I. ABDUL HADI ANSHARY S.H., M.H. 2  
 Program Studi : ILMU HUKUM  
 Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru  
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : Implementation of Passport Making Services During the Covid 19 Pandemic At the Class I Immigration Office of Pekanbaru City  
 Lembar Ke : .....

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
	1 Agustus 2022	Kata Pengantar dan abstrak	Perbaiki kata pengantar abstrak dibuat 4 Paragraf	
	4 Agustus 2022	Alat Pengumpul data & Bab II	Perbaiki, Bab II buat sesuai dengan judul	
	10 Agustus 2022	Daftar Wawancara	Dilampirkan pada skripsi	
	12 Agustus 2022	Bab III tidak pakai tabel	Hapus tabel di bab III, dan di uraikan	
	15 Agustus 2022	ACC Skripsi		

Pekanbaru, 15 Agustus 2022  
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTGXMDWYD2

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS HUKUM**



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau – 28284

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

Website : [law.uir.ac.id](http://law.uir.ac.id) – e-mail : [law@uir.ac.id](mailto:law@uir.ac.id)

**BERAKREDITASI “ A “ BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor pada Masa Pandemi Covid 19  
Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru**

**ANNISAA SYAH ISMAUDI. S**

**NPM : 181010466**

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Pembimbing

Pembimbing

**Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H**

Mengetahui

Dekan,

**Dr. M. Musa, S.H., M.H**

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
Nomor : 255/Kpts/FH/2022  
**TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
  - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  - 7 SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
  - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan
- 1 Menunjuk  
Nama : Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H.  
NIP/NPK : 00 12 02 306  
Pangkat/Jabatan : Penata /III/c  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa  
  
Nama : ANNISA SYAH ISMAUDI S  
NPM : 18 101 0466  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Administrasi Negara  
Judul skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.
  - 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di Pekanbaru  
Pada tanggal : 8 Juli 2022  
Dekan  
  
Dr. M. Musa, S.H., M.H.

*Pembusan : Disampaikan kepada :*  
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru  
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR  
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

**NOMOR : 216 /KPTS/FH-UIR/2022**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
  2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
  2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
  3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
  4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :  
a. Nomor : 232/U/2000                      c. Nomor : 176/U/2001  
b. Nomor : 234/U/2000                      d. Nomor : 045/U/2002
  5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
  6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
  8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :  
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998  
b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989  
c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
  9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :  
N a m a : Annisa Syah Ismaudi. S  
N.P.M. : 181010466  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H : Ketua merangkap penguji materi skripsi  
Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji sistematika  
Wira Atma Hajri, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji methodologi  
Esy Kurniasih, S.H., M.H : Notulis

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

**Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Ditetapkan di : Pekanbaru  
pada Tanggal 18 Agustus 2022

Dekan

**Dr. M. Musa, S.H., M.H**

NIDN 1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : [lawuir.ac.id](http://lawuir.ac.id) - e-mail : [law@uir.ac.id](mailto:law@uir.ac.id)

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

## BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

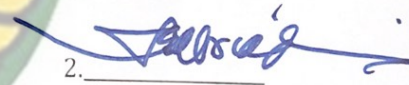

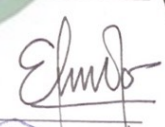
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 216/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 18 Agustus 2022, pada hari ini *Jum'at*, 19 Agustus 2022 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Annisa Syah Ismaudi. S  
N P M : 181010466  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru  
Tanggal Ujian : 19 Agustus 2022  
Waktu Ujian : 09.00 - 10.00 WIB  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Hukum UIR  
IPK :  
Predikat Kelulusan :

### Dosen Penguji

### Tanda Tangan

1. Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H
2. Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H
3. Wira Atma Hajri, S.H., M.H

1. \_\_\_\_\_  
2.   
3.   
4. 

### Notulen

4. Esy Kurniasih, S.H., M.H



Pekanbaru, 19 Agustus 2022  
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Musa, S.H., M.H  
NIR 950202223



## ABSTRAK

Paspor menjadi salah satu dokumen pribadi yang di lindungi oleh Negara, karena dalam perjalanan berpergian keluar negeri paspor menjadi identitas masyarakat Indonesia sama halnya dengan Ktp yang berlaku di dalam negara Indonesia sebagai identitas.

Sorotan ranah publik (masyarakat) tidak dapat dipisahkan dari pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, yang mana sorotan tersebut dilihat dari sudut pandang pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja seorang pegawai yang mana dalam memberikan pelayanan tidak begitu maksimal sehingga akan melahirkan pola pikir dalam diri dari masyarakat bahwa terdapat pengawasan yang kurang baik dalam sistem pelayanan itu sendiri. Hal tersebut dianalisa bahwa kurangnya ketegasan dari pihak pegawai/petugas menjadi penyebab terbangunnya pola pikir dari masyarakat tersebut. Ada suatu faktor terpenting yang tidak bisa dipungkiri dalam pengaplikasian sistem pelayanan ini, bahwa adanya perbedaan di lapangan dalam pelaksanaan dan pengurusan paspor tersebut yang mana secara prosedur dipastikan sangat tidak sesuai dengan proses yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut akan menjadi faktor lemah petugas dalam menerapkan pengawasan. Oleh sebab itu pemerintah harus bersikap tegas dan bijaksana dalam melihat masalah tersebut agar pelayanan pengurusan paspor dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan dapat menciptakan kepuasan pelayanan publik yang sebenarnya.

Jenis penelitian ini dapat digolongkan dalam jenis penelitian hukum empiris, karena dalam penelitian ini penulis langsung mengadakan penelitian pada lokasi atau tempat yang diteliti guna memberikan gambaran secara lengkap dan jelas tentang masalah yang diteliti.

Kesimpulan yang bisa diperoleh dari hasil penelitian adalah *Pertama*, SOP Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yaitu dalam hal ini Standar Operasional Prosedur di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru berpacu pada Standar Operasional Prosedur dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang berlaku untuk seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Selain itu, Standar Operasioal Prosedur di Direktorat Jendral Imigrasi terbagi atas 5 SOP, yaitu SOP Visa, SOP Rumah Detensi Imigrasi, SOP Pemeriksaan Keimigrasian, SOP Paspor dan SOP Izin Tinggal. *Kedua*, Faktor-Faktor Apa Yang Menghambat Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru kurangnya kesadaran masyarakat dimana kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

***Kata Kunci: Pembuatan, Pengawasan, Paspor, Covid-19, Imigrasi***

## ABSTRACT

Passport is one of the personal documents that is protected by the State, because when traveling abroad the passport becomes the identity of the Indonesian people as well as the ID card that is valid in Indonesia as an identity.

The spotlight on the public (community) sphere cannot be separated from the passport issuance service at the Class I Immigration Office of Pekanbaru City, where the spotlight is seen from the point of view of supervision and accountability for the performance of an employee which in providing services is not so optimal that it will give birth to a mindset in themselves from the community that there is poor supervision in the service system itself. It is analyzed that the lack of firmness on the part of the employees/officers is the cause of the development of the mindset of the community. There is an important factor that cannot be denied in the application of this service system, that there are differences in the field in the implementation and management of these passports which are confirmed by procedures that are not in accordance with the established process. This condition will be a weak factor for officers in implementing supervision. Therefore, the government must be firm and wise in looking at these problems so that passport management services can be carried out properly and can create true satisfaction of public services.

This type of research can be classified in the type of empirical, because in this study the author directly conducted research at the location or place being studied in order to provide a complete and clear picture of the problem under study.

The conclusions that can be obtained from the results of the study are First, the SOP for Making Passports During the Covid 19 Pandemic at the Class I Immigration Office of Pekanbaru City, namely in this case the Standard Operating Procedures at the Class I Immigration Office of Pekanbaru City are based on the Standard Operating Procedures of the applicable Directorate General of Immigration. for all Immigration Offices in Indonesia. In addition, the Standard Operating Procedures at the Directorate General of Immigration are divided into 5 SOPs, namely SOPs for Visas, SOPs for Immigration Detention Centers, SOPs for Immigration Checks, SOPs for Passports and SOPs for Stay Permits. Second, what are the factors that hinder Passport Making During the Covid 19 Pandemic In the Class I Immigration Office of Pekanbaru City, the lack of public awareness where public awareness is intended is awareness to prepare everything that is a requirement to carry out a service business at the Class I Immigration Office of Pekanbaru City, The relationship between service officers and the community must support each other in order to achieve the expected goals, both from the community and from the officers themselves.

**Keywords:** *Manufacture, Supervision, Passport, Covid-19, Immigration.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman dan islam, serta kekuatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk melengkapi dan memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarja Hukum (S. H) pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum. Sholawat dan salam tercurahkan kepada nabi besar kita Nabi Muhammad SaW beserta keluarga beliau, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah berjasa kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, S. H., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Rosyidi Hamzah, S.h., M.H selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik yang telah membantu penyelesaian akademik selama perkuliahan berlangsung hingga penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan yang telah membantu penyelesaian administrasi perkuliahan hingga administrasi penulisan skripsi ini.
5. Bapak S. Parman, S.H., M. H selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, yang telah membantu kegiatan kemahasiswaan penulis.

6. Ibu Selvi Harvia Santri, S.H., M.H dan Ibu Moza Dela Fudika, S.H., M.H sebagai Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
7. Bapak Abdul Hadi Anshary S.H.,M.H selaku Ketua Dapertemen Hukum Administrasi Negara dan sekaligus dosen pembimbing penulis yang telah memberikan petunjuk, saran, serta bimbingannya yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Segenap Dosen Fakultas Hukum yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
9. Bapak Syahrioma Delavino, S.Sos.,M.H. selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam menjalankan penelitian Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru beserta karyawan dan staff yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang bersedia menjadi bagian dalam penelitian skripsi penulis
10. Bapak Salam Siagian dan Ibu Asniwati selaku orangtua dari penulis yang memberikan doa, kasih sayang yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Muhammad Syah Alam dan Muhammad Syah Ruza yang membantu penulis dalam penelitian ini.
12. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.

Semoga Allah SWT meridhoi dan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua serta menjadi amal shaleh di sisi Allah SWT. Aamiin.

Pekanbaru, 11 Agustus 2022

Annisaa Syah Ismaudi. S



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Tinjauan Pustaka.....	11
E. Konsep Operasional.....	19
F. Metode Penelitian .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>24</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan .....	24
1. Definisi Pelayanan .....	24
2. Kualitas Pelayanan.....	27
3. Pengertian Publik .....	30
4. Pengertian Pelayanan Publik.....	31
5. Azas Pelayanan Publik.....	34
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 .....	35
1. Konsep Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 .....	35
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	38
	vi

3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	39
4. Standar Pelayanan Publik .....	41
C. Tinjauan Umum Tentang SOP Pelayanan Publik Imigrasi .....	42
1. SOP Pelayanan Publik .....	42
2. Pelayanan Publik .....	45
3. SOP Pelayanan Publik (Dasar).....	46
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. SOP Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.....	51
B. Faktor-Faktor Apa Yang Menghambat Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru .....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan negara hukum yang menganut konsep *welfare state* (negara kesejahteraan). Sebagai negara hukum yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum, setiap kegiatan harus diorientasikan pada tujuan yang hendak dicapai berdasarkan hukum yang berlaku sebagai aturan kegiatan kenegaraan, pemerintahan, dan kemasyarakatan. Negara dituntut untuk berperan lebih jauh dan melakukan campur tangan terhadap aspek-aspek kehidupan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan. Untuk mencapai tujuan itu, maka peranan administrasi negara dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat memiliki peranan yang strategis. Pada era sekarang ini, hukum administrasi negara dan aparaturnya memegang peranan yang sangat besar, karena negara memberikan kewenangan kepada penguasa untuk menyelenggarakan kepentingan dan kesejahteraan rakyat secara langsung, sehingga fungsi negara menjadi aktif melayani kebutuhan masyarakat (nuriyanto, 2015)

Paspor adalah dokumen perjalanan yang memuat identitas diri pemegangnya, yaitu nama pemegang, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, kewarganegaraan, nomor dan masa berlaku Paspor

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, paspor didefinisikan: "Paspor Republik Indonesia



yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu." Paspor Kebangsaan adalah dokumen yang dikeluarkan oleh negara asing kepada warga negaranya untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (PP 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian). Dalam keadaan tertentu, atas dasar kebijakan nasional, paspor dapat mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh pemegang paspor. Sebagai contoh, paspor diplomatik dan paspor dinas Republik Indonesia tidak berlaku untuk memasuki beberapa negara salah satunya adalah Israel.

Paspor menjadi salah satu dokumen pribadi yang di lindungi oleh Negara, karena dalam perjalanan berpergian keluar negeri paspor menjadi identitas masyarakat Indonesia sama halnya dengan Ktp yang berlaku di dalam negara Indonesia sebagai identitas.

Paspor merupakan dokumen negara, yang mana apabila terjadi kerusakan atau pun kehilangan, dokumen tersebut menjadi tanggung jawab pemilik secara penuh. Merujuk pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, paspor rusak dikenai denda sebesar Rp500.000 ( lima ratus ribu rupiah ) Sedangkan bagi paspor yang hilang, pemiliknya dikenai denda lebih besar, yaitu sebesar Rp1 juta ( satu

juta rupiah ) Pada hal ini sanksi administratif yang diberikan kepada pemilik paspor yang hilang wajib di jalankan, untuk mendapatkan paspor baru sebelum itu di lakukan, pemilik paspor di periksa terlebih dahulu oleh Pegawai Imigrasi untuk memenuhi BAP (Berita Acara Pemeriksaan) apabila hasil pemeriksaan terbukti ada unsur kesengajaan maka pemilik paspor dikenai sanksi Administratif sebagaimana aturan yang berlaku. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 di alinea ke-4 mengemukakan dua dari empat tujuan negara yakni “melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia dan memajukan kesejahteraan umum. Dari 2 tujuan negara yang diuraikan memiliki arti yaitu negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. sebagai penyelenggara negara, pemerintah harus melaksanakan semua kepentingan publik yaitu dalam bidang pelayanan, terlebih yang terkait dengan pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan itu diperlukan dan harus dilakukan untuk seluruh kepentingan yang menyangkut semua kepentingan masyarakat.”

Saat ini fungsi pemerintahan ikut berkembang mengikuti perkembangan zaman. Awalnya pemerintah hanya berfungsi untuk membuat dan mempertahankan hukum serta melaksanakan undang-undang Negara tetapi berdasarkan perkembangan zaman dan tuntutan kehidupan kenegaraan maka pemerintah juga berfungsi untuk mewujudkan tujuan negara dan melaksanakan semua kepentingan masyarakat umum. Oleh sebab itu, terjadi

perubahan di kalangan masyarakat bahwa pemerintah bukan hanya penguasa Negara, tetapi sebagai pengabdian kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya akan mencapai tujuan akhir roda pemerintahan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Tugas utama dari sektor pelayanan yang mana merupakan seorang figur aparatur adalah sebagai abdi negara dan juga berperan sebagai abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan “dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, seperti melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.” Dengan munculnya fungsi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh peran instansi pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Saat ini, peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin marak, dan ini menjadi harapan setiap masyarakat. Di negara-negara berkembang sistem pelayanan publik ini menjadi suatu hal yang bisa memunculkan masalah-masalah di kalangan pemerintah dan masyarakat, bagaimana tidak masyarakat menuntut pelayanan yang maksimal yang terkadang tidak dapat dicapai oleh pemerintah, sehingga masyarakat secara langsung akan mengkritisi hal tersebut dan menganggap pemerintah tidak begitu konsisten dalam menciptakan kualitas aspek pelayanan yang

baik. Dari sinilah muncul, persepsi masyarakat yang tidak percaya terhadap pelayanan publik dan pola pikir yang secara otomatis akan membuat masyarakat berpandangan negatif terhadap pemerintah. Maka dari itu pemerintah dituntut setiap saatnya mengupayakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Perkembangan saat ini masih mudah ditemukan. Birokrasi pemerintahan tidak efektif dan juga efisien dalam kinerjanya sebagai pelaksana pelayanan publik (publik). Sehingga timbul asumsi khalayak ramai bahwa sering atau selalu terjadi permasalahan dalam mengelola layanan publik dan birokrasi pemerintah tersebut dianggap belum mampu melaksanakan kebijakan atau Melaksanakan tugas sesuai keinginan masyarakat sebagai pihak yang berhak atas pelayanan yang baik. Fenomena diatas membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah. Dimana semestinya tidak ada kesulitan dan ketidakmudahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, tetapi seharusnya dapat memberikan kemudahan bagi semua pihak dalam hal ini masyarakat yang memerlukan pelayanan publik. Dalam sistem hukum dan sosial sistem pemerintahan akan dinilai baik jika fungsi pelayanan ini cenderung diselenggarakan dengan baik juga, tetapi kemudian sistem pemerintahan akan dinilai tidak baik jika fungsi pelayanan publik cenderung diselenggarakan dengan cara yang tidak baik.

Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau, dimana kota Pekanbaru menjadi sebuah kota yang begitu strategis dalam hal peningkatan lalu lintas baik manusia itu sendiri maupun lalu lintas dalam hal barang melalui antar

wilayah baik lingkup nasional maupun internasional dalam bidang perdagangan, pariwisata, ekonomi dan bidang lainnya. Dengan begitu maka, adanya penguatan dan peningkatan permintaan akan pembuatan berupa identitas diri saat seseorang di luar negeri dalam kasus sistem arus globalisasi ini salah satunya adalah “Surat Perjalanan Indonesia atau Paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu). (UU RI Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian)”

Dalam hal ini Standar Operasional Prosedur di Kantor Imigrasi berpacu pada Standar Operasional Prosedur dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang berlaku untuk seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Selain itu, Standar Operasioal Prosedur di Direktorat Jendral Imigrasi terbagi atas 5 SOP, yaitu SOP Visa, SOP Rumah Detensi Imigrasi, SOP Pemeriksaan Keimigrasian, SOP Paspor dan SOP Izin Tinggal. Penulis memilih salah satu SOP yang berkaitan dengan penelitian yaitu Dasar Hukum SOP Paspor sebagai berikut:

1. Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No.6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
4. Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1994 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-01.GR.01.01 tahun 2008 tentang Perubahan Kelima atas Keputusan

- Menteri Kehakiman Nomor M-01 IZ.03.10 tahun 1995 tentang Paspor Bisaa, Paspor Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.02-IZ.02.10 tahun 2006 tentang Penerapan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik pada Surat Perjalanan Republik Indonesia
  7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.OT.01.01 tahun 2010 tentang Organisasi Tata Kerja dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
  8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 9 tahun 2012 tentang Penerbitan Paspor Bisaa Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia
  9. Peraturan Direktur Jendral Imigrasi Nomor F960.IZ.03.02 tahun 2006 tentang Perubahan Ketiga atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi 1 Nomor F-458.IZ.03.02 tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia
  10. Instansi : Direktorat Jenderal Imigrasi
  11. Unit Pelaksana : Kantor Imigrasi
  12. Tugas : Melaksanakan kegiatan dibidang lalu lintas dari fasilitas keimigrasian, izin tinggal orang asing dan status
  13. Fungsi : Pelaksanaan kebijakan, bimbingan, pengaturan dan pengamanan teknis pelaksanaan tugas dibidang izin tinggal
  14. Sub-Fungsi : Pelaksanaan kebijakan dari pengaturan teknis

Dalam melakukan penerbitan paspor baru ada beberapa langkah yang tertuang dari SOP, yaitu:

1. Langkah Awal yaitu Petugas loket menerima permohonan Paspor Baru dan memeriksa berkas permohonan tersebut. Kemudian petugas memasukkan data kedalam aplikasi SPRI dan memindai berkas permohonan serta dilanjutkan pengecekan cekal oleh sistem cekal dan meneliti keabsahan dokumen. Selanjutnya berkas dilanjutkan kepada bagian Bendahara Penerima untuk transaksi pembayaran.
2. Langkah Utama yaitu Pemohon melakukan pembayaran blanko paspor dan foto biometrik, selanjutnya petugas melakukan pengambilan foto biometrik dan sidik jari pemohon serta dilakukan wawancara untuk pengecekan keakuratan data pemohon.
3. Langkah Akhir yaitu Petugas melakukan verifikasi data permohonan ke Pusdakim (adjudikasi), mencetak biodata dan alamat pemohon pada blanko paspor, melakukan uji kualitas hasil cetak paspor dan melakukan laminasi paspor. Selanjutnya pejabat dibidang penerbitan paspor melakukan pengecekan dan penelitian akhir paspor yang telah selesai diproses. Kemudian Kepala Kantor Imigrasi atau pejabat yang ditunjuk melakukan pengesahan penerbitan paspor melalui sistem serta dilakukan pemindahan halaman paspor oleh petugas dan dilakukan penyerahan paspor yang telah selesai kepada pemohon.

Melihat pentingnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I di Kota Pekanbaru, untuk itu perlu diperhatikan faktor

pelayanan yang harus berpedoman pada Undang-undang Keimigrasian. Sorotan ranah publik (masyarakat) tidak dapat dipisahkan dari pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, yang mana sorotan tersebut dilihat dari sudut pandang pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja seorang pegawai yang mana dalam memberikan pelayanan tidak begitu maksimal sehingga akan melahirkan pola pikir dalam diri dari masyarakat bahwa terdapat pengawasan yang kurang baik dalam sistem pelayanan itu sendiri. Hal tersebut dianalisa bahwa kurangnya ketegasan dari pihak pegawai/petugas menjadi penyebab terbangunnya pola pikir dari masyarakat tersebut. Ada suatu faktor terpenting yang tidak bisa dipungkiri dalam pengaplikasian sistem pelayanan ini, bahwa adanya perbedaan di lapangan dalam pelaksanaan dan pengurusan paspor tersebut yang mana secara prosedur dipastikan sangat tidak sesuai dengan proses yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut akan menjadi faktor lemah petugas dalam menerapkan pengawasan. Oleh sebab itu pemerintah harus bersikap tegas dan bijaksana dalam melihat masalah tersebut agar pelayanan pengurusan paspor dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan dapat menciptakan kepuasan pelayanan publik yang sebenarnya. Berdasarkan permasalahan yang telah diurai, penulis akan melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru”**.



## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibuat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana SOP pembuatan paspor dalam masa pandemi covid 19 di kantor imigrasi kelas I Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat pembuatan paspor dalam masa pandemi covid 19 di kantor imigrasi kelas I Kota Pekanbaru?

## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian sebagai jawaban yang ingin dikemukakan dari suatu penelitian. Maka yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui SOP yang diterapkan dalam sistem penerbitan paspor selama masa pandemi covid 19 di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apa kendala penerbitan paspor selama masa pandemi covid 19 di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan, hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca yang membutuhkan penelitian ini. Maka yang manfaat penelitian ini dilakukan adalah:

1. Menambah pengetahuan penulis tentang prosedur pembuatan paspor selama masa pandemi covid 19
2. Memberikan pengetahuan baru kepada pembaca
3. Sebagai pengembangan dalam Ilmu Hukum
4. Sebagai referensi ilmiah bagi pembaca yang akan melaksanakan dan melanjutkan kajian yang sama tetapi dalam bentuk perspektif yang lain.

5. Sebagai catatan sejarah pembuatan paspor di masa pandemi covid 19

## D. Tinjauan Pustaka

### 1. Paspor

#### a. Pengertian Paspor

Paspor adalah sebuah dokumen perjalanan yang mana setiap warga negara Indonesia yang ingin berpergian keluar negri wajib mengurus dokumen tersebut ke pemerintahan, yang mana dokumen tersebut berisi identitas warga negara indonesia serta terdapat hak perlindungan diri dan juga hak untuk kembali ke tanah air. Paspor merupakan salah satu dokumen atau identitas seseorang yang berada di luar negri, seseorang yang berpergian keluar negri memiliki kewajiban penuh untuk menjaga paspor dengan baik. Paspor adalah salah satu dokumen penting negara, Paspor sendiri memiliki masa berlaku selama 5 tahun, setelah masa berlaku paspor habis maka pemilik paspor dapat memperpanjang paspor, perpanjang paspor juga dapat dilakukan apabila paspor yang ada pada pemilik telah penuh. Paspor digunakan apabila seseorang hendak memasuki wilayah lain yang sudah diluar negara pemilik paspor misalnya ( indonesia-malaysia) ketika pemilik paspor sudah memasuki wilayah atau negara lain maka pihak yang berwenang dari negara tersebut memberikan cap ataupun stempel pada halaman paspor ataupun bisa juga pada visa yang memuat lampiran. Hal ini menjadi syarat sah

apabila seseorang memasuki suatu wilayah atau negara lain (Kemenkumham.go.id)

Paspor merupakan pengganti identitas seseorang ketika sedang berpergian keluar negeri yang di buat oleh pemerintah melalui instansi terkait yakni Kemenkumham agar seseorang dapat berpergian keluar negeri yang menjadi tujuannya. Paspor memuat beberapa informasi penting yang memudahkan petugas untuk mengenali pemilik paspor yakni nama lengkap, tempat tanggal lahir, gambar pemilik paspor, jenis kelamin dan juga tanda tangan pemilik paspor. Dan di dalam paspor tersebut juga memuat informasi berupa instansi yang mengeluarkan paspor, pegawai instansi yang berwenang menanda tangani dan mengeluarkan paspor tersebut, nomor paspor, tanggal terbit, masa berlakunya paspor serta kode negara.

Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen perjalanan yang sah yang digunakan untuk melakukan perjalanan keluar negeri dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dan pejabat negara yang berada di luar negeri. Paspor indonesia berisi 24 halaman dan ada yang 48 halaman, paspor indonesia dapat digunakan dalam jangka waktu 5 tahun sesudah di terbitkan. Berbeda halnya apabila paspor di terbitkan oleh pejabat indonesia yang berada di luar negeri, paspor yang diterbitkan oleh pejabat indonesia di luar negeri berlaku hanya 3 tahun sejak di terbitkan.

Paspor di terbitkan dalam 2 bahasa yakni bahasa indonesia dan bahasa inggris. Di halaman pertama paspor terdapat pemberitahuan dari pemerintah seperti:

Dalam bahasa Indonesia

“pemerintah Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberkan bantuan dan perlindungan” kepada pemilik paspor

Dalam bahasa Inggris

“ the government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concern to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection “

Paspor indonesia secara umum dapat masuk ke banyak negara di dunia, namun terdapat beberapa negara yang terlibat konflik yang tidak dapat dimasuki oleh warga negara indonesia secara mudah seperti Israel.

#### **b. Jenis-Jenis Paspor**

Indonesia memiliki 3 paspor yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan Republik Indonesia

- 1) Paspor dengan sampul hijau (umum) terdapat 2 macam dengan jumlah halaman yang berbeda
- 2) Paspor dengan sampul biru (kedinasan) paspor ini diterbitkan oleh Kementrian Luar Negri

- 3) Paspor dengan sampul hitam (diplomatik) paspor ini diterbitkan oleh Kementerian Luar Negri

## 2. Kantor Imigrasi

### a. Secara Umum Mengenai Kantor Imigrasi

Imigrasi sendiri berasal dari bahasa latin yang di ambil dari kata migratio yang dapat di artikan sebagai aktivitas seseorang yang berpindah dari suatu wilayah ke wilayah lain. Ada pula yang mengatakan bahwa imigrasi berasal dari kata emigratio yang berarti seseorang keluar dari wilayahnya menuju daerah lain.

Namun pada dasarnya migratio dan emigratio memiliki kesamaan, namun yang membedakan keduanya ialah sudut pandang. (wijayanti, 2011)

Keimigrasian menurut pasal 1 ayat 1 Undang-undang nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian adalah sehubungan dengan pergerakan orang yang masuk ataupun keluar wilayah negara Republik Indonesia. Keimigrasian memegang peranan penting dalam urusan transportasi seseorang yang keluar dan masuk ke wilayah Republik Indonesia beberapa tugas penting yang dilakukan oleh pegawai keimigrasian yaitu: penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia, penerbitan izin keimigrasian serta pemantauan aktivitas dan keberadaan orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia

## **b. Tugas dan Peran Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru**

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru meliputi

### 1) Bagian Tata Usaha

Bagian tata usaha sendiri mengurus masalah tata usaha dan masalah yang terjadi secara internal di Kantor Imigrasi.

Untuk menjalankan fungsinya, tata usaha memiliki beberapa peran yakni:

- a) Melaksanakan kepentingan keuangan di Kantor Imigrasi
- b) Melaksanakan kepentingan kepegawaian di Kantor Imigrasi
- c) Melaksanakan kepentingan keperluan, perlengkapan rumah tangga dan dalam hal surat menyurat di Kantor Imigrasi.

Bagian tata usaha terbagi dalam beberapa sub bagian yakni

#### a) Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

Sub bagian kepegawaian dan umum ini berperan untuk kepentingan kepegawaian, surat menyurat dan perlengkapan pada lingkup kantor imigrasi yang berdasarkan undang-undang dan peraturan kementerian

#### b) Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan ini berperan untuk kepentingan keuangan Kantor Imigrasi berdasarkan undang-undang yang berlaku

### 2) Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian berperan memberikan informasi dan juga mengelola sarana prasarana yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi berdasarkan Undang-Undang yang berlaku. Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian memiliki peran yakni:

- a) Memelihara dan menjaga dokumen terkait imigrasi serta memelihara, menjaga media komunikasi di kantor imigrasi
- b) Menyajikan dan menyebarkan informasi yang telah di evaluasi terlebih dahulu untuk penyelidikan terkait masalah imigrasi

Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi terbagi beberapa sub bagian yakni :

- a) Seksi Informasi Keimigrasian

Seksi Informasi Keimigrasian memiliki tugas menyebarkan dan memanfaatkan info terkait WNI dan WNA dalam hal kerja sama di bidang informasi untuk dapat meningkatkan keamanan metode operasional imigrasi

- b) Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian

Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian memiliki tugas untuk memelihara dan mengamankan dokumen imigrasi

- 3) Bagian Lalu Lintas dan Status Keimigrasian

Bagian ini berperan melaksanakan agenda keimigrasian di Kantor Imigrasi dengan berdasarkan undang-undang. Bagian

Lalu Lintas dan Status Keimigrasian memiliki beberapa peran yakni:

- a) Menentukan status keimigrasian bagi WNA yang berada di wilayah teritorial Indonesia
- b) Memberikan dokumen perjalanan serta memberikan izin pergi dan kembali
- c) Memeriksa bukti-bukti terkait kebenaran kewarganegaraan seseorang

Bagian Lalu Lintas dan Status Keimigrasian terbagi beberapa sub bagian yaitu:

- a) Seksi Perizinan Keimigrasian memiliki peran penting dalam menerbitkan izin dokumen perjalanan Republik Indonesia
- b) Seksi Status Keimigrasian memiliki peran penting dalam menyelesaikan izin menetap serta melakukan penelitian terkait bukti- bukti yang ada untuk memperkuat kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keimigrasian kepada pemohon kewarganegaraan

#### 4) Bagian Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian dalam mengawasi dan menindak WNA yang tidak mengikuti atau tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang Republik Indonesia



Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian memiliki beberapa peran penting yakni:

a) Mengawasi, menyelidki dan menindak pelanggaran imigrasi

b) Mengawasi pelanggaran perizinan imigrasi dan bekerjasama dengan pihak yang mengawasi WNA

Bagian Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian terbagi beberapa sub bagian yaitu:

a) Seksi Pengawasan Keimigrasian memiliki peran penting dalam mengawasi pelanggaran izin imigrasi dan bekerjasama dengan seluruh pihak pada sektor pengawasan WNA

b) Seksi Penindakan Keimigrasian memiliki peran penting dalam menindak semua hal yang mungkin terjadi pada WNA termasuk mengusir dan memulangkan WNA yang melanggar ketentuan undang-undang

### **3. Peraturan Tentang Pembuatan Paspor**

Peraturan tentang penerbitan paspor terdapat di dalam PP Nomor 31 Tahun 2011 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentag Keimigrasian dan Berdasarkan Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

## E. Konsep Operasional

### 1. Pelaksanaan

Adalah sebuah tindakan dan pelaksanaan yang disusun secara matang, apabila perencanaan sudah siap maka implementasi akan dilakukan (usman, 2010)

### 2. Pelayanan Publik

ialah segala jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perundang-undangan baik berupa pelayanan secara administratif maupun non administratif

### 3. Pembuatan

Adalah suatu proses atau cara untuk memperoleh suatu benda

### 4. Paspor

Dapat diartikan sebagai dokumen pribadi yang berisi data pribadi pemilik yang digunakan ketika hendak berpergian keluar negeri

### 5. Covid 19

Adalah suatu virus baru yang muncul pertama kali pada tahun 2019 di China dan mulai menyebar keseluruh dunia pada awal tahun 2020 yang mengakibatkan kuang lebih 3,9 juta orang meninggal dunia menjadikan virus ini sebagai wabah dan hingga saat ini dunia masih berada di fase penekanan angka positif covid 19 dengan berbagai cara

### 6. Kantor Imigrasi Kelas I

Adalah satuan unit kerja yang menjalankan peran serta fungsi keimigrasiannya di wilayah Kabupaten, Kota ,maupun Kecamatan

## F. Metode Penelitian

Metode Penelitian yakni sebuah prosedur berupa cara-cara yang dilakukan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan (Tim Penerbit UIR Press, 2017:12).

Dalam melakukan penelitian, diperlukan sejumlah data agar dapat menganalisa data dan menemukan hasil yang valid atas data tersebut. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian Observasi (Syafrinaldi, 2012). Apabila dilihat dari sifatnya deskriptif analitis. Penelitian ini digunakan untuk melihat keterkaitan beberapa kejadian dan dapat menyimpulkan karakter mulai dari pemicu, kejadiannya, dan individu yang terlibat di dalamnya secara baik (asikin, 2010)

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini berada di Kota Pekanbaru yang mana Penelitian akan dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru Jl. KH Ahmad Dahlan, Pulau Karam, Kec Sukajadi, Kota Pekanbaru

### 3. Populasi, Sampel, dan Responden

Populasi dapat diartikan sebagai alat dari objek penelitian agar dapat mengumpulka data (Subagyo, 2011 : 23). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat Pekanbaru yang membuat maupun yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru selama Pandemi Covid 19, hal berikutnya yaitu menentukan sampel untuk

penelitian ini. Sampel adalah sebuah sebagian populasi yang dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut (Ibrahim, 2004:85)

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah :

**Tabel I.1 Populasi dan Sampel**

No	Kriteria	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Persentase
1	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru	1	1	100%
2	Petugas Imigrasi Kelas I Pekanbaru	3	3	100%
3	Masyarakat yang mengurus Paspor	43	21	51%

#### 4. Data dan Sumber Data

Sumber data yaitu :

a. Data primer

Adalah data yang dikumpulkan oleh pihak pertama biasanya dapat melalui wawancara, dan berbagai cara lainnya (Sugiyono, 2012:139)

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data melalui hasil wawancara dengan: Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru 1 (satu) Orang, Petugas Imigrasi Kelas I Pekanbaru 3 (tiga) orang yang terdiri atas : Sub Bagian Tata Usaha, Staf LANTASKIM, dan Masyarakat yang mengurus paspor di wilayah Pekanbaru sebanyak 30 (tiga puluh) orang

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi untuk melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiyono, 2016:225) dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa buku, karya tulis ilmiah, Undang-Undang, makalah seminar sebagai data sekunder untuk menunjang data primer yang penulis peroleh.

**5. Alat Pengumpul Data**

Beberapa alat pengumpul data di bawah ini akan digunakan penulis dalam penelitian, yaitu:

- a. Wawancara, adalah salah satu alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis memberikan pertanyaan kepada responden yaitu Kepala Kantor Imigrasi dan Staff Kantor Imigrasi yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I kota Pekanbaru agar dapat memperoleh data yang sesuai.
- b. Kuisisioner, adalah salah satu alat pengumpul data yang digunakan dalam wawancara ini, kuisisioner berfungsi untuk mempermudah pengolahan data dan memberikan pertanyaan yang logis agar responden tetap berada dalam pertanyaan tersebut. yang dimana kuisisioner ini ditujukan kepada Masyarakat dengan total sampel 30 orang.

## 6. Analisis Data

Analisis data adalah salah satu hal terpenting dalam penelitian karena dapat membantu peneliti menjawab permasalahan penelitian (Qomari, 2009:1) dalam hal ini peneliti menggunakan metode analisis normatif kualitatif, karena pada dasarnya metode normatif digunakan karena ilmu hukum yang berdasarkan perundang-undangan yang menjadi wujud norma hukum, selanjutnya metode kualitatif karena data yang peneliti berikan terstruktur dan sistematis berikutnya peneliti menganalisa data yang telah diperoleh berupa data sekunder.

## 7. Metode Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.

Peneliti pada penelitian kali ini akan memakai metode deduktif dalam menarik kesimpulan pada hasil penelitian, metode deduktif dapat di artikan suatu cara menarik kesimpulan diawali dengan menjelaskan masalah secara umum yang berisi fakta dan memuat pembuktian dan dapat disimpulkan dengan pernyataan yang jelas. Singkatnya metode penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif yaitu Penulis mengambil data-data, keterangan-keterangan dan pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan

##### 1. Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. (Sutarto, 1988) Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut Mahmudi, Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya

pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. (Mahmudi, 2007).

Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Lebih jauh dikemukakan oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Menurut Suparlan (dalam Moenir) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Adapun Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.



b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu:

a. Layanan Secara Lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lances, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

b. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat

memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan dan dilaksanakan oleh seluruh jajaran aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Garvin mengatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dengan demikian mutu adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan pelayanan yang lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lengkap dan tuntas. Dengan kata lain jika suatu produk, jasa atau proses yang dihasilkan tidak memenuhi harapan pelanggan berarti produk, jasa atau proses itu kurang bermutu. Maka pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sejalan dengan itu dikatakan pula bahwa pengertian mutu dapat diartikan sebagai hasil kinerja untuk suatu proses pekerjaan yang sesuai standar sebagaimana diharapkan oleh pelanggan. Istilah kualitas menurut Crosby merupakan *Conformance to Requirement*, yaitu sesuai dengan yang di syatkan atau di standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Menurut Deming kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan sepenuhnya. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya pada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Dalam pandangan lain, Tjipton mengemukakan konsep kualitas sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian yang memuaskan konsumen. Tjipton berpendapat bahwa keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen sebab kepuasan konsumen sangat tergantung pada kualitas suatu produk serta kualitas pelayanan yang

diberikan oleh pengelolanya. Selain itu menurutnya, pada prinsipnya konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai.

Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan di mana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas barang dan jasa yang cacat tidak dijual, namun kalau masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan. Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Jika suatu organisasi ingin berkualitas, maka apa yang ingin dilakukan oleh sebuah organisasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan anggota organisasinya dan masyarakat luas sebagai pengguna jasa. Apa yang menjadi tujuan, minat, dari karyawan dan apa yang masyarakat inginkan seharusnya merupakan *feedback* pada sebuah organisasi. Kualitas menurut Kottler harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik

bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Kualitas Pelayanan merupakan penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan. Lebih lanjut mengatakan bahwa kualitas diukur melalui penelitian konsumen mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sebuah organisasi. Kualitas pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur efektifitas kinerja organisasi baik swasta maupun publik.

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### 3. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti

umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafiie, dkk arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

#### **4. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetap untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Gronross dalam Istujaya memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktifitas 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 atau pelanggan.

Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/ lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Pada organisasi publik/ pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi

masyarakat/ publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Moenir mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Kadir dalam bukunya Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik, “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan



pelayanan publik. Terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **5. Azas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan

terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19**

### **1. Konsep Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19**

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Syafrudin, 2000, p. 22)

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut: “Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya. (Budiardjo, 1998, pp. 35-36)

Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah

dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. (Kantaprawira, 1998, p. 37)

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan

elemen yang sangat penting.

## 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik: (Ronny, 2002, p. 65)

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
  - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
- e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
- i. Kejujuran: cukup jelas
- j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- l. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

### 3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

- c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi

customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

#### 4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.



c. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### C. Tinjauan Umum Tentang SOP Pelayanan Publik Imigrasi

#### 1. SOP Pelayanan Publik

Dalam hal ini Standar Operasional Prosedur di Kantor Imigrasi berpacu pada Standar Operasional Prosedur dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang berlaku untuk seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Selain itu, Standar Operasioal Prosedur di Direktorat Jendral Imigrasi terbagi atas 5 SOP, yaitu SOP Visa, SOP Rumah Detensi Imigrasi, SOP Pemeriksaan Keimigrasian, SOP Paspor dan SOP Izin Tinggal. Penulis memilih salah satu SOP yang berkaitan dengan penelitian yaitu Dasar Hukum SOP Paspor sebagai berikut:

1. Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No.6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
4. Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1994 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-01.GR.01.01 tahun 2008 tentang Perubahan Kelima atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M-01 IZ.03.10 tahun 1995 tentang Paspor Bisaa, Paspor Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.02-IZ.02.10 tahun 2006 tentang Penerapan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik pada Surat Perjalanan Republik Indonesia
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.OT.01.01 tahun 2010 tentang Organisasi Tata Kerja dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 9 tahun 2012 tentang Penerbitan Paspor Bisaa Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia
9. Peraturan Direktur Jendral Imigrasi Nomor F960.IZ.03.02 tahun 2006 tentang Perubahan Ketiga atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal

Imigrasi 1 Nomor F-458.IZ.03.02 tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia

10. Instansi : Direktorat Jenderal Imigrasi
11. Unit Pelaksana : Kantor Imigrasi
12. Tugas : Melaksanakan kegiatan dibidang lalu lintas dari fasilitas keimigrasian, izin tinggal orang asing dan status
13. Fungsi : Pelaksanaan kebijakan, bimbingan, pengaturan dan pengamanan teknis pelaksanaan tugas dibidang izin tinggal
14. Sub-Fungsi : Pelaksanaan kebijakan dari pengaturan teknis

Dalam melakukan penerbitan paspor baru ada beberapa langkah yang tertuang dari SOP, yaitu:

1. Langkah Awal yaitu Petugas loket menerima permohonan Paspor Baru dan memeriksa berkas permohonan tersebut. Kemudian petugas memasukkan data kedalam aplikasi SPRI dan memindai berkas permohonan serta dilanjutkan pengecekan cekal oleh sistem cekal dan meneliti keabsahan dokumen. Selanjutnya berkas dilanjutkan kepada bagian Bendahara Penerima untuk transaksi pembayaran.
2. Langkah Utama yaitu Pemohon melakukan pembayaran blanko paspor dan foto biometrik, selanjutnya petugas melakukan pengambilan foto biometrik dan sidik jari pemohon serta dilakukan wawancara untuk pengecekan keakuratan data pemohon.
3. Langkah Akhir yaitu Petugas melakukan verifikasi data permohonan ke Puskadim (adjudikasi), mencetak biodata dan alamat pemohon pada

blanko paspor, melakukan uji kualitas hasil cetak paspor dan melakukan laminasi paspor. Selanjutnya pejabat dibidang penerbitan paspor melakukan pengecekan dan penelitian akhir paspor yang telah selesai diproses. Kemudian Kepala Kantor Imigrasi atau pejabat yang ditunjuk melakukan pengesahan penerbitan paspor melalui sistem serta dilakukan pemindahan halaman paspor oleh petugas dan dilakukan penyerahan paspor yang telah selesai kepada pemohon.

## 2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (PermenpanRB No.1/2015).

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela. LP, 2008).

Seperti yang disampaikan Denhardt dan Robert Denhardt, pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif (Kurniawan,dkk, 2011 : 55).

Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, 2008 : 136).

Jadi dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

### **3. SOP Pelayanan Publik (Dasar)**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.

- c. Sistem, mekanisme dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya atau tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksanaan.
- i. Pengawasan internal.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- k. Jumlah pelaksana.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan. (Husen, 2019, pp. 70-79)

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas yang lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan Bekelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22)

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan

dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Selanjutnya untuk dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenan dengan hal tersebut, zeithaml et. Al dalam harridyansyah (2011:40) mengatakan bahwa: "servqual is an empirically derived method that may be a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target



customers. These measured-perceptions of service quality for the organization that is “excellent”. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement”.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. SOP Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau, dimana kota Pekanbaru menjadi sebuah kota yang begitu strategis dalam hal peningkatan lalu lintas baik manusia itu sendiri maupun lalu lintas dalam hal barang melalui antar wilayah baik lingkup nasional maupun internasional dalam bidang perdagangan, pariwisata, ekonomi dan bidang lainnya. Dengan begitu maka, adanya penguatan dan peningkatan permintaan akan pembuatan berupa identitas diri saat seseorang di luar negeri dalam kasus sistem arus globalisasi ini salah satunya adalah “Surat Perjalanan Indonesia atau Paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu). (UU RI Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian)

Dalam hal ini Standar Operasional Prosedur di Kantor Imigrasi berpacu pada Standar Operasional Prosedur dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang berlaku untuk seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Selain itu, Standar Operasioal Prosedur di Direktorat Jendral Imigrasi terbagi atas 5 SOP, yaitu SOP Visa, SOP Rumah Detensi Imigrasi, SOP Pemeriksaan Keimigrasian, SOP Paspor dan SOP Izin Tinggal. Penulis memilih salah satu SOP yang berkaitan dengan penelitian yaitu Dasar Hukum SOP Paspor sebagai berikut:

1. Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No.6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
4. Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1994 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-01.GR.01.01 tahun 2008 tentang Perubahan Kelima atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M-01 IZ.03.10 tahun 1995 tentang Paspor Bisaa, Paspor Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.02-IZ.02.10 tahun 2006 tentang Penerapan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik pada Surat Perjalanan Republik Indonesia
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.OT.01.01 tahun 2010 tentang Organisasi Tata Kerja dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 9 tahun 2012 tentang Penerbitan Paspor Bisaa Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia
9. Peraturan Direktur Jendral Imigrasi Nomor F960.IZ.03.02 tahun 2006 tentang Perubahan Ketiga atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi 1 Nomor F-458.IZ.03.02 tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia

10. Instansi : Direktorat Jenderal Imigrasi
11. Unit Pelaksana : Kantor Imigrasi
12. Tugas : Melaksanakan kegiatan dibidang lalu lintas dari fasilitas keimigrasian, izin tinggal orang asing dan status
13. Fungsi : Pelaksanaan kebijakan, bimbingan, pengaturan dan pengamanan teknis pelaksanaan tugas dibidang izin tinggal
14. Sub-Fungsi : Pelaksanaan kebijakan dari pengaturan teknis

Dalam melakukan penerbitan paspor baru ada beberapa langkah yang tertuang dari SOP, yaitu:

1. Langkah Awal yaitu Petugas loket menerima permohonan Paspor Baru dan memeriksa berkas permohonan tersebut. Kemudian petugas memasukkan data kedalam aplikasi SPRI dan memindai berkas permohonan serta dilanjutkan pengecekan cekal oleh sistem cekal dan meneliti keabsahan dokumen. Selanjutnya berkas dilanjutkan kepada bagian Bendahara Penerima untuk transaksi pembayaran.
2. Langkah Utama yaitu Pemohon melakukan pembayaran blanko paspor dan foto biometrik, selanjutnya petugas melakukan pengambilan foto biometrik dan sidik jari pemohon serta dilakukan wawancara untuk pengecekan keakuratan data pemohon.
3. Langkah Akhir yaitu Petugas melakukan verifikasi data permohonan ke Pusdakim (adjudikasi), mencetak biodata dan alamat pemohon pada blanko paspor, melakukan uji kualitas hasil cetak paspor dan melakukan laminasi paspor. Selanjutnya pejabat dibidang penerbitan paspor

melakukan pengecekan dan penelitian akhir paspor yang telah selesai diproses. Kemudian Kepala Kantor Imigrasi atau pejabat yang ditunjuk melakukan pengesahan penerbitan paspor melalui sistem serta dilakukan pemindahan halaman paspor oleh petugas dan dilakukan penyerahan paspor yang telah selesai kepada pemohon.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dalam hal ini bentuk pelayanan pembuatan paspor senantiasa terpacu pada sistem-sistem yang sudah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya SOP penerbitan paspor baru yang berlandaskan dasar-dasar hukum dan masing-masing posisi memiliki tugas pokok dan fungsinya tersendiri.

Melalui undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap lembaga pemerintahan berupaya untuk memberikan pelayanan prima yang cepat, jelas, transparan, akuntabel, kesamaan hak, kepastian hukum serta indikator lainnya. Berdasarkan undang-undang ini pemerintah lalu mengeluarkan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009. Dalam mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu baik itu pelayanan terpadu satu pintu maupun layanan terpadu satu atap.

Implementasi pelayanan terpadu ini memberikan perubahan bagi setiap lembaga yang menerapkannya dengan model pelayanan yang berbeda,

sama halnya dengan yang terlaksana di kantor imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

Keseriusan direktorat jenderal imigrasi melalui kantor imigrasi Pekanbaru memberikan layanan yang maksimal, model pelayanan terpadu ini dianggap dapat mengatasi berbagai permasalahan yang ada untuk itu lahirlah program yang inovatif yaitu sistem pelayanan paspor terpadu (*One Stop Service*). Pelayanan paspor OSS ini merupakan perbaikan sistem layanan yang mengubah sistematika pelayanan sehingga lebih menguntungkan dari segi waktu bagi pemohon paspor dan mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas. Diharapkan dengan sistem ini, pemohon dapat diuntungkan dengan proses yang tidak berbelit-belit dan memakan waktu.

Inti dari sistem layanan paspor terpadu ini adalah adanya penyederhanaan alur layanan dari sebelumnya yang dianggap berbelit-belit, banyak tindak percaloan, waktu yang lama, maka dengan program inovatif ini imigrasi memberikan kemudahan akses bagi setiap pemohon berupa penyederhanaan layanan baik itu dalam bentuk offline dan bentuk online.

Selain itu dari hasil temuan penulis Sistem antrian layanan OSS juga diatur dalam SOP sebagai berikut:

1. Nomor Antrian berlaku untuk satu permohonan/ berkas dan untuk semua booth;
2. Sistem antrian terintegrasi dengan Sistem Pelayanan Penerbitan Paspor dengan alur *First In, First Serve* (FIFS);

3. FIFS mulai berlaku pada saat pemohon mendapatkan nomor dari sistem antrian;
4. Pemohon online memilih tanggal kedatangan secara online, sedangkan waktu pelayanan ditentukan sejak pemohon mendapatkan nomor antrian di kanim;
5. Pengaturan antrian didasarkan pada kuota setiap kanim;
6. Pembagian kelompok pada sistem antrian:
  - a. Pemohon paspor baru 24 dan 48 Halaman;
  - b. Penggantian paspor habis masa berlaku/ halaman penuh/ ex pemegang 24-48 hal.
  - c. Penggantian paspor hilang/ rusak/ ex pemegang SPLP;
  - d. Penanganan khusus/ disable person;
  - e. Pengambilan paspor;
  - f. Perubahan data;

**B. Faktor-Faktor Apa Yang Menghambat Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru**

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan publik sehingga menjadi terganggu dan tidak terlaksana secara maksimal. Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi

Kelas I Kota Pekanbaru, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

Menurut widjaya mengatakan bahwa ada dua sifat kesadaran yaitu:

- a. Kesadaran bersifat statis yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa ketentuan-ketentuan masyarakat.
- b. Kesadaran bersifat dinamis yang menitikberatkan pada kesadaran yang timbul dalam diri manusia yang timbul dari kesadaran moral, keinsyafan dari dalam diri sendiri yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab.

Peneliti mewawancarai salah satu petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, NA: “Biasanya memang ada masyarakat yang datang sudah mengantri dari pagi tapi berkas-berkas yang di bawa itu tidak memenuhi persyaratan jadi biasanya kami sampaikan untuk di lengkapi kembali dan tugas kami hanya menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi penghambat dalam pengurusan paspor adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi berkas sehingga pelayanan tidak dapat di lakukan. Hal ini tentu menjadi pemicu utama karena masyarakat kurang menyadari bahwa dalam pengurusan paspor perlu kesiapan untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan.



Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang melihat bahwa biasanya memang ada pemohon yang datang mengurus paspor tetapi berkas-berkas yang di bawa tidak sesuai dengan persyaratan. Pada akhirnya pemohon yang lebih dulu mengantri harus kembali untuk melengkapi berkas yang kurang lengkap. Hal ini biasanya sering terjadi pada masyarakat yang berada di luar daerah, kemudian datang ke kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru tanpa persiapan berkas sebelumnya. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk memperoleh informasi yang lebih akurat baik melalui media *website*, atau dari kerabat yang telah melakukan pengurusan paspor sebelumnya. Jika sebelumnya sadar akan kesiapan dalam memenuhi kelengkapan berkas maka hal tersebut tidak akan terjadi dan proses pelayanan akan berlanjut sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh masyarakat.

Selain pada kesadaran masyarakat juga didalam sistem pengimputan data yang bergantung pada baik buruknya konektivitas jaringan, sehingga hal demikian dapat mengganggu efektivitas pelayanan oleh para pegawai terutama yang bertugas pada bagian pengimputan data masyarakat dan bagian pelayanan seperti customer serviceberakibat pada pelayanan yang tidak memiliki kepastian.

Dengan faktor yang menghambat tersebut dilakukan upaya agar pelayanan pengurusan paspor dapat lebih maju dan terdorong, seperti:

a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu: sebagai fasilitas yang dapat dilihat

dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.

- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. SOP Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yaitu dalam hal ini Standar Operasional Prosedur di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru berpacu pada Standar Operasional Prosedur dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang berlaku untuk seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Selain itu, Standar Operasioal Prosedur di Direktorat Jendral Imigrasi terbagi atas 5 SOP, yaitu SOP Visa, SOP Rumah Detensi Imigrasi, SOP Pemeriksaan Keimigrasian, SOP Paspor dan SOP Izin Tinggal.
2. Faktor-Faktor Apa Yang Menghambat Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru kurangnya kesadaran masyarakat dimana kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

## B. Saran

1. SOP Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru di harapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui SOP yang di sosialisasikan kepada masyarakat dan dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, agar masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri dan mengikuti jadwal yang telah di atur.
2. Faktor-Faktor Apa Yang Menghambat Pembuatan Paspor Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yaitu agar terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor. Lebih meningkatkan sosialisai kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan tau prosedur untuk mengurus paspor.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Anggraini, Jum, 2012, *Hukum Administrasi Negara*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Andi Pangerang Moenta dan Syafa'at Anugrah Pradana, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah*, PT. RajaGrafindo Persada, Depok.
- Brantas, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Alfabeta, Bandung.
- Efendi, A'an dan Freddy Poernomo, 2017, *Hukum Administrasi*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Haryono, Dodi, 2012, *Ilmu Perundang-undangan*, UR Press, Pekanbaru.
- Kaloh. J, 2002, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kadarman, 2001, *Sistem Pengawasan Management*, Pustaka Quantum, Jakarta
- Maman, Ukas, 2006, *Manajemen, Konsep, Prinsip dan Aplikasi*, Agnini, Jakarta.
- Manullang, 2001, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gajah Mada University, Yogyakarta.
- Marbun dan Mohd. Mahfud MD, 2006, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Liberty, Yogyakarta.
- Ryan, Muhammad, 2002, *Makna Pemerintah Ditinjau dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT. Mutiara Widya, Jakarta.
- Sabarno, Hari, 2008, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Soemanto, Wasty, 2004, *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi (Karya Ilmiah)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sunggono, Bambang, 2005, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sutedi, Adrian, 2017, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.

Syafie, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

## **C. Jurnal/Makalah/Skripsi**

Anglo Romanov, 2018, "Law In Legal Subjective", *Jurnal Internasional*, Cambridge University, Vol 2, 5 Januari.

Gregory Tardi, 2012, "The Democracy Manifesto", *Journal of Parliementary an Political Law*, Thomson Reuters Canada Limited.

E-jurnal Masalah-Masalah Hukum, Jilid 47 No.3, Juli 2018.

Magnar Kuntana, 2006, Negara Hukum Yang Berkeadilan Suatu Kumpulan Pemikiran Dalam Rangka Purnabakti Bagir Manan, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, Bandung.

Michael M. Morgan, 2007, "Toward A Common-Factors Approach To Supervision", *Jurnal West Law*, diakses melalui <http://scholar.google.co.id/>, diterjemahkan melalui google translate.