

**PELAKSANAAN PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
PEKANBARU TAHUN 2018 BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
HUKUM DAN HAM RI NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG PASPOR
BIASA DAN SURAT PERJALANAN LAKSANA PASPOR**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)*



OLEH :

GITHA FABIOLA

NPM : 161010512

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Githa Fabiola
NPM : 161010512
Tempat/Tanggal Lahir : Duri/26 November 1996
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Paus, Perumahan Villa Permata Paus Blok H No. 6
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU TAHUN 2018 BERDASARKAN PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAM RI NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG PASPOR BIASA DAN SURAT PERJALANAN LAKSANA PASPOR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

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

Pekanbaru, 12 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



GITHA FABIOLA

No. Reg. 474/IV/UPM FH UIR 2020

Paper ID. 1369457563 / 29%

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Githa Fabiola

161010512

Dengan Judul :

Pelaksanaan Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Tahun 2018 Berdasarkan

Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat

Perjalanan Laksana Paspor

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H.
24/8/2020



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : GITHA FABIOLA
NPM : 161010512
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Pembimbing : Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU TAHUN 2018 BERDASARKAN PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAM RI NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG PASPOR BIASA DAN SURAT PERJALANAN LAKSANA PASPOR

Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
		Pembimbing
24-02-2020	- Menambahkan tentang Pelayanan di Konsep Operasional - Menambahkan serta mengurutkan Bab II yaitu Tinjauan Umum sesuai dengan Konsep Operasional	
27-07-2020	- Menambahkan Regulasi Hukum - Mencari inti permasalahan dan Menegaskan tentang isi dari Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor	

	- Memperbaiki kesalahan penulisan (typo) - Melakukan perubahan Judul menjadi Pelaksanaan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Tahun 2018 Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor	
28-07-2020	- Memperbaiki bahasa asing agar menjadi tulisan yang dicetak miring - Menambahkan penjelasan tentang ASN	
06-08-2020	- Lanjut Bab 3	
11-08-2020	- Memperbaiki penulisan di daftar pustaka - Memperbaiki kesalahan penulisan (typo)	
12-08-2020	- Acc Pembimbing Dilanjutkan Pendaftaran dan Ujian Komprehensif	

Pekanbaru, 12 Agustus 2020

Mengetahui :

An. Dekan



Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H.
Wakil Dekan I Bidang Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
PEKANBARU TAHUN 2018 BERDASARKAN PERATURAN MENTERI HUKUM
DAN HAM RI NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG PASPOR BIASA DAN SURAT
PERJALANAN LAKSANA PASPOR**

GITHA FABIOLA

161010512

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H

Mengetahui,

Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 172/Kpts/FH/2020
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 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. ARYO AKBAR, S.H., M.H
NIP/NPK : 1020038101
Pangkat/Jabatan : Penata Muda Tk I. III/B
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : GITHA FABIOLA
NPM : 16 101 0512
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : PELAKSANAAN PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PEKANBARU TAHUN 2018 BERDASARKAN PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAM REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG PASPOR BIASA DAN SURAT PERJALANAN LAKSANA PASPOR.
 - 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 : 29 Juli 2020
Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : 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 : 152 /KPTS/FH-UIR/2020
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

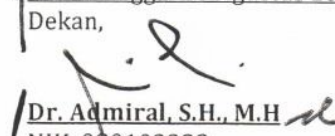
DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- 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

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- | | | |
|---------------|---|--|
| N a m a | : | Githa Fabiola |
| N.P.M. | : | 161010512 |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum |
| Judul Skripsi | : | Pelaksanaan Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas . I Pekanbaru Thaun 2018 Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor |
- Dengan susunan tim penguji terdiri dari
- | | | |
|----------------------------------|---|--|
| Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum | : | Anggota merangkap penguji sistematika |
| Wira Atma Hajri, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Umi Muslikah, 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 28 Agustus 2020
Dekan,


/Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332

Tembusan disampaikan kepada :

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



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



YKAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

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 - e-mail : law@uir.ac.id

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

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 152/KPTS/FH-UIR/2020 Tanggal 28 Agustus 2020, pada hari ini Selasa tanggal 1 September 2020 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Githa Fabiola
N P M : 161010512
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pelaksanaan Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Thaun 2018 Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
Tanggal Ujian : 1 September 2020
Waktu Ujian : 10.00 – 11.00 WIB
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK :
Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

1. Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H
2. Asri Muhammad Saleh, S.H., M.Hum
3. Wira Atma Hajri, S.H., M.H

Tanda Tangan

1.

2.

3.

4.

Notulen

4. Umi Muslikhah, S.H., M.H



Pekanbaru, 1 September 2020
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Pelaksanaan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Tahun 2018 Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, Pelayanan pembuatan paspor merupakan suatu bentuk dari pelayanan publik dibawah Kementrian Hukum dan HAM RI. Sebagai aparatur penyelenggaraan negara yang bertugas melayani warga negara dengan sebaik-baiknya Kementrian Hukum dan HAM RI dibantu pelaksanaan tugasnya oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Imigrasi merupakan satu-satunya instansi vertikal yang mengurus kedatangan dan kepulangan warga negara Indonesia dan warga negara Asing untuk dapat masuk dan keluar wilayah Indonesia. Sah atau tidaknya seorang warga negara keluar atau masuk suatu wilayah negara ditentukan oleh Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) dalam bentuk Paspor. Paspor merupakan suatu dokumen perjalanan lintas negara yang menjadi syarat sah keberangkatan atau kepulangan warga negara untuk masuk atau keluar wilayah Indonesia. Paspor dapat diperoleh dari Kantor Imigrasi. Untuk membuat paspor tentunya ada syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon paspor seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah. Kemudian mengikuti prosedur pembuatan paspor yang dipandu oleh petugas Imigrasi. Dalam hal pembuatan paspor seringkali terjadi ketimpangan pelayanan antara standar operasional prosedur (SOP) dengan proses di lapangan. Baik berupa keluhan maupun ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan ini. Seperti yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

Oleh karena itu, yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam sistem penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru? 2) Apa kendala dari sistem penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru?

Penelitian ini termasuk penelitian hukum observasi (Non-Doctrinal) atau survei. Metode penelitian hukum observasi atau survei ini termasuk dalam golongan penelitian observasi (observasional research) sedangkan di lihat dari sifatnya adalah deskriptif analitis. Sampel yang diambil didalam penelitian ini adalah melaksanakan interview dengan: Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, sebanyak 1 (satu) orang, Petugas Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, sebanyak 3 (tiga) orang yaitu; Sub Tata Usaha, Customer Care, Staf LANTASKIM, dan Masyarakat yang mengurus paspor yang ada di wilayah Kota Pekanbaru, sebanyak 30 (tiga puluh) orang.

Kata Kunci : Paspor, Imigrasi, Pekanbaru

ABSTRACT

This research discusses The Implementation Of Passport Issuance In The Immigration Class I Pekanbaru Office Year 2018 Based On Regulation Of The Minister Of Law And Human Rights RI Number 8 Year 2014 About Ordinary Passport And Travel Letter As A Passport, Passport service is a form of public service under the Ministry of Law and Human Rights RI. As a State administration apparatus in charge of serving the citizens with the good Ministry of Law and Human Rights RI Supported by the Directorate General of Immigration. Immigration is the only vertical institution that takes care of arrival and departure of Indonesian citizens and foreign nationals to be able to enter and exit the territory of Indonesia. Legitimate or whether a citizen exits or enters an area of the country determined by the travel letter of the Republic of Indonesia (SPRI) in the form of passport. A passport is a cross-country travel document that is a valid condition of arrival or departure of a citizen to enter or exit the Indonesia region Passports can be obtained from the Immigration Office. To make a passport, there are conditions that must be fulfilled by the passport applicant such as identity card (KTP), Family Card (KK), birth certificate, marriage book or marriage certificate, Diploma. Then follow the procedure of making a passport guided by Immigration officer. In the case of passport making often occurs inequality of service between the standard operational procedures (SOP) with the process in the field. Both complaints and public dissatisfaction in this service. As happened in the Immigration class I Pekanbaru Office.

Therefore, the issue in this study is: 1) How is the procedure applied in the Passport issuance system In the Immigration class I Pekanbaru office?

? 2) What are the constraints of passport issuance system in the Immigration class I Pekanbaru office?

This research includes the research of law observations (Non-Doctrinal) or surveys. The legal research methods of observation or survey include In observation research (observational research) while the look of its nature is analytical descriptive. The samples taken in this study are conducting interviews with: Head of the Immigration class I Pekanbaru office, as many as 1 (one) person, Immigration officers in the Immigration class I Pekanbaru 3 (three) persons; Sub administration, Customer Care, LANTASKIM staff, and people who take care of passports in Pekanbaru City area, as many as 30 (thirty) people.

Key words: Passport, Immigration, Pekanbaru

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Tahun 2018 Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor”**. Shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada Rasul Khatimul Annabiya Muhammad SAW.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari banyak pihak yang memberikan bantuan dan dukungan. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat serta terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Mama, Papa dan Kakak yang senantiasa membantu serta memberi dukungan berupa Moril maupun Materil demi penulis untuk menyelesaikan kuliah serta segala cinta, kasih sayang, doa dan inspirasi kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau beserta staf.
3. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum, beserta Wakil Dekan I Fakultas Hukum Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H, Wakil Dekan II Fakultas Hukum Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H, Wakil Dekan III Fakultas Hukum Bapak S. Parman, S.H., M.H.

4. Bapak Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H, selaku Ketua Jurusan Hukum Administrasi Negara.
5. Bapak Dr. Aryo Akbar, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing yang bermurah hati membantu, membimbing serta memberikan waktunya, fikirannya dan memberikan saran maupun masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H, selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang memberikan ilmu berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau..
9. Seluruh pejabat Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang telah membantu dan memberi izin kepada penulis melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Masyarakat kota Pekanbaru selanjutnya sebagai pemohon paspor yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Orang yang teristimewa dalam hidup penulis, Bagus Sanjaya yang turut memberi dukungan baik Moril maupun Materil yang sangat mendorong penulis untuk terus berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh Teman-teman seperjuangan yang ada di Prodi Ilmu Hukum angkatan 2016, terkhusus Jurusan Hukum Administrasi Negara 2016, yang telah menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Dan Teman-teman dekat, Maudina Syifa, Yasmine Moyasurie, Sesty Dimitri, Dwi Adelia, Arum Justicia, Regi Oktananda Putra, Rizky Alwa Julio, Retno Irawan, Pandi Yoga, Andreas William dan Fanny Refika yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua bantuan, dukungan doa yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dari segi ilmiah, isi, bahasa maupun konsep penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini sehingga memperoleh manfaat. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Pekanbaru, 12 Agustus 2020

Penulis,

GITHA FABIOLA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING	vii
SURAT KEPUTUSAN DOSEN PENGUJI	viii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Konsep Operasional	14
F. Metode Penelitian	15

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Penerbitan Paspor	20
B. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru	37

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur yang diterapkan dalam sistem penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru	48
B. Kendala dari sistem penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	67

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

DAFTAR KEPUSTAKAAN	76
---------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	80
----------------------	-----------

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: APARATUR SIPIL NEGARA
DARING	: Dalam Jaringan
DPRI	: Dokumen Perjalanan Republik Indonesia
HAM	: Hak Asasi Manusia
INFOKIM	: Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
KANDIM	: Kantor Imigrasi Daerah
KEMENKUMHAM	: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
KEPMEN	: Keputusan Menteri
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LANTASKIM	: Lalu Lintas Keimigrasian
OSS	: <i>One Stop Service</i>
PAN	: Pendayagunaan Aparatur Negara
PERMENKUMHAM	: Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
PERMENPAR RB	: Peraturan Menteri Pariwisata Reformasi Birokrasi
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PP	: Peraturan Pemerintah
PPK	: Pejabat Pembina Kepegawaian



RI	: Republik Indonesia
RUU	: Rancangan Undang Undang
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SSK	: Sultan Syarif Kasim
STATUSKIM	: Status Keimigrasian
TKI	: Tenaga Kerja Indonesia
TPI	: Tempat Pemeriksaan Imigrasi
TU	: Tata Usaha
UU	: Undang Undang
UUD	: Undang Undang Dasar
WASDAKIM	: Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
WNA	: Warga Negara Asing
WNI	: Warga Negara Indonesia

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Populasi Dan Sampel	16
Tabel II.1 Biaya Pembuatan Paspor	25



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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)”

Petugas imigrasi biasanya dapat ditemukan di bandara, pelabuhan, dan juga di pos perbatasan negara. Pemeriksa imigrasi juga memiliki tugas memantau orang yang masuk dan keluar Indonesia. Pengawasan termasuk dokumen imigrasi, intelijen dan lain sebagainya. Untuk menjadi pegawai imigrasi, maka diperlukan untuk menjadi seorang PNS.

Di Kantor Imigrasi Pekanbaru sendiri telah menerapkan antrian paspor secara *online* sejak akhir 2017. Sehingga dengan sistem ini, masyarakat Pekanbaru dapat menentukan jadwalnya sendiri dan tinggal datang untuk mengisi formulir, wawancara dan mengambil foto yang mana waktunya sesuai dengan yang telah ditentukan oleh si pemohon. Setelah semua administrasi lengkap dan melakukan pembayaran, maka paspor akan siap 3 hari kerja setelahnya. Aplikasi antrian paspor *online* dapat diunduh dengan cara *menginstal* aplikasi layanan paspor *online* yang terbagi dalam dua jenis, yaitu: bagi pengguna *Android* dapat *menginstal* di *Google Play* sementara bagi pengguna *IOS* dapat *menginstal* di *App Store* atau dapat langsung mengunjungi *website* di imigrasipekanbaru.com, tetapi hal ini masih dirasa kurang efisien dikarenakan susahnya untuk masuk ke *website* pendaftaran bagi si pemohon dan antrian yang tak kunjung didapat.

Setelah berhasil mendaftar secara *online* pun sekiranya tidak bisa mempercepat dan mempermudah saat memberikan berkas-berkas di Kantor

Imigrasi tersebut, sehingga banyak keluhan yang terjadi pada saat mengantri sebelum pemberian berkas. Padahal dalam peraturan yang ada, pembuatan secara *online* melakukan *scanning document* hingga verifikasi dan mendapatkan kode pembayaran pun secara *online* hingga menunggu paspor selesai.

Berdasarkan informasi diatas tentunya akan begitu menarik untuk dilakukan penelitian dan dikaji secara komprehensif mengenai pembuatan paspor di Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru seperti yang diketahui berada di bawah lingkup Direktorat Jenderal Imigrasi. 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 Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Tahun 2018 Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam sistem penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru?
2. Apa kendala dari sistem penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

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

- a. Untuk mengetahui prosedur yang diterapkan dalam sistem penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apa kendala dari sistem penerbitan paspor 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:

- a. Sebagai pengembangan dalam pembelajaran ilmu hukum.
- b. Menambah pengetahuan penulis mengenai penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
- c. Sebagai referensi ilmiah bagi pembaca yang akan melaksanakan dan melanjutkan kajian yang sama tetapi dalam bentuk perspektif yang lain.

D. Tinjauan Pustaka

1. Paspor

a. Pengertian Paspor

Paspor diartikan sebagai sebuah dokumen perjalanan yang diajukan oleh setiap warga negara kepada pemerintah dengan kepentingan untuk ke luar negeri, dimana dokumen tersebut berisi identitas diri, hak perlindungan, kewarganegaraan, dan juga hak untuk balik ke negara asal.

Paspor merupakan salah satu bukti identitas warga negara yang berada di luar negeri, dimana pemilik paspor tersebut bertanggungjawab dan berkewajiban untuk menyimpan dan melindunginya secara baik. Paspor merupakan dokumen negara dengan masa berlaku yang jika habis dapat diperpanjang setiap 5 tahun. Perpanjangan paspor dapat dilakukan jika paspor rusak berat, hilang, dan juga saat halaman dari paspor sudah penuh. Paspor dapat dipakai saat kita masuk ke wilayah negara lain. Selanjutnya instansi berwenang dari negara yang kita kunjungi akan memberikan stempel pada visa atau pada halaman paspor yang

memuat lembar lampiran yang kemudian akan distempel. Hal tersebut dilakukan sebagai syarat sah izin memasuki sebuah negara (Kemenkumham.go.id).

Paspor merupakan bentuk identitas diri warga negara yang akan bepergian keluar negeri. Paspor berperan sebagai dokumen pengganti identitas diri yang diterbitkan oleh instansi terkait kepada warga negara yang akan bepergian ke negara yang menjadi tujuannya. Pada saat seseorang melewati batas negara untuk masuk ke negara lain maka paspor memaknai perannya disini, dimana nantinya petugas imigrasi negara tujuan akan memberikan stempel atau lampiran lembar *visa* yang diletakkan di halaman pemegang paspor sebagai tanda masuk ke negara tersebut.

Paspor memuat informasi mengenai gambar diri, nama, tempat kelahiran, jenis kelamin, dan juga tanda tangan. Berikutnya paspor juga memuat informasi tentang instansi yang mengeluarkan paspor, nama pegawai berwenang yang mengeluarkan disertai tanda tangan serta stempel, nomor paspor, tanggal terbit dan masa berlaku paspor, dan juga kode negara. Namun demikian, kemajuan teknologi ikut andil dalam kemajuan penerbitan paspor melalui adanya *e-passport* yang menggantikan paspor konvensional. Prosedur dari *e-passport* melalui penanaman *chip* yang memuat informasi pemiliknya serta juga terdapat data biometrik guna menghadirkan jaminan keamanan yakni pemilik paspor merupakan pemilik asli.

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan pejabat Indonesia di luar negeri. Paspor ini hanya dikeluarkan untuk warga

negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan Indonesia di luar negeri biasanya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang selama 2 tahun setelahnya. Paspor RI adalah dokumen milik pemerintah yang sewaktu-waktu dapat dibatalkan atau dicabut oleh negara tanpa pemberitahuan. Kartu ini diterbitkan dalam dua bahasa Indonesia dan Inggris.

Di halaman pertama paspor Republik Indonesia bisa dilihat pemberitahuan dari pemerintah yaitu:

Dalam bahasa Indonesia:

"Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Dalam bahasa Inggris:

The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection."

Secara umumnya paspor Indonesia sah dipakai untuk kunjungan ke negara-negara di dunia. Tetapi akan tidak berlaku untuk Negara-negara yang sedang terjadi konflik atau bencana, seperti Israel dan Taiwan. Paspor Indonesia akan melarang warga negaranya berkunjung ke Negara-negara tersebut, dimana terdapat adanya pencantuman dalam paspor untuk kondisi-kondisi tersebut.

b. Jenis-jenis Paspor

Berikut ada 3 jenis paspor Indonesia sesuai ketentuan perundang-undangan, yang tiap-tiap paspor diterbitkan oleh instansi yang berwenang:

- 1) “Paspor umum (memiliki sampul hijau, terdapat 2 macam dan terdapat perbedaan pada jumlah halamannya), diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- 2) Paspor kedinasan (memiliki sampul berwarna biru), diterbitkan oleh Kementerian Luar Negeri
- 3) Paspor diplomatik (memiliki sampul berwarna hitam), diterbitkan oleh Kementerian Luar Negeri.”

2. Kantor Imigrasi

a. Gambaran Umum Kantor Imigrasi

Kata imigrasi berasal dari bahasa latin *migratio* yang diartikan sebagai aktivitas seseorang yang berpindah dari satu daerah atau daerah ke daerah lain. Di sisi lain ada kata *emigratio* dengan pengertian yang berbeda pula, yakni perpindahan seseorang keluar dari daerahnya menuju daerah lain. Sedangkan *imigratio* seseorang yang masuk ke dalam suatu daerah. Menurut prinsipnya emigrasi imigrasi terkait dengan suatu kesamaan yakni pindahnya seseorang ke negara lain. Perbedaannya terletak pada sudut pandangnya. Pada saat seseorang pindah ke daerah lain, hal tersebut merupakan emigrasi, tetapi bagi wilayah atau daerah yang dikunjungi orang tersebut hal itu dinamakan imigrasi (Wijayanti, 2011:129).

Petugas Imigrasi sendiri termasuk ke dalam ASN, dimana ASN terdiri dari dua kategori, yaitu PNS dan PPK. PNS, adalah warga negara Indonesia yang memenuhi persyaratan tertentu dan diangkat tetap sebagai pegawai ASN oleh pejabat untuk mengisi jabatan pemerintahan.. (Aryo Akbar, 2009:1)

Keimigrasian menurut pasal 1 ayat 1 Undang-undang no. 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian adalah sehubungan dengan pergerakan orang yang keluar atau masuk wilayah negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah negara Republik Indonesia. Dalam pelaksanaan tugasnya, keimigrasian memegang peranan penting dalam urusan transportasi bagi orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia, antara lain penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia, penerbitan izin keimigrasian, dan pemantauan keberadaan dan aktivitas orang asing.

b. Tugas dan Peran Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

“Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru meliputi :

1) Bidang Tata Usaha

Bidang Tata Usaha berperan dalam hal mengurus masalah tata usaha dan masalah rumah tangga dari Kantor Imigrasi.

Dalam melaksanakan fungsi tersebut, bidang tata usaha memiliki peran:

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

Bagian Tata Usaha meliputi:

a) Sub. Bagian Kepegawaian dan Umum

Sub Bagian Kepegawaian dan Umum berperan untuk kepentingan kepegawaian, urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga pada lingkup Kantor Imigrasi dengan acuan peraturan kementerian dan undang-undang.

b) Sub. Bagian Keuangan

Sub bagian Keuangan berperan untuk kepentingan yang terkait keuangan Kantor Imigrasi berlandaskan undang-undang yang sah.

2) Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi keimigrasian berperan melaksanakan penyampaian informasi dan juga mengelola sarana dan prasarana yang ada di lingkup Kantor berpedoman pada undang-undang. Dalam pelaksanaan fungsi itu, bidang Informasi dan Sarana komunikasi Keimigrasian memiliki peran:

a) Mengumpul, menelaah, menganalisis data, mengevaluasi, menyajikan informasi juga menyebarkannya guna penyelidikan terkait masalah imigrasi.

b) Memelihara, mengamankan dokumen terkait imigrasi serta menggunakan dan juga memelihara ramedia komunikasi.

Bidang Informasi dan Sarana komunikasi meliputi:

a) Seksi Informasi Keimigrasian

Seksi Informasi Keimigrasian wajib melaksanakan tugasnya dalam hal menyebarkan dan memanfaatkan info terkait WNI dan WNA terkait

kerja sama di bidang informasi guna meningkatkan keamanan metode operasional imigrasi.

b) Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian

Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian berperan dalam memelihara dan mengamankan dokumen imigrasi dan juga menggunakan dan memelihara alat komunikasi.

3) Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian

Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian berperan melaksanakan agenda keimigrasian di lingkup Kantor dengan landasan yang sesuai di bidang lalu lintas dan undang-undang. Guna melaksanakan fungsi di atas, maka bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian memiliki peran:

- a) Memberikan dokumen perjalanan, izin pergiserta izin balik.
- b) Menentukan status keimigrasian untuk WNA yang ada di Indonesia.
- c) Meneliti terkait kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang terkait status warga negaranya.

Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian meliputi:

- a) Seksi Keimigrasian Seksi Perizinan Keimigrasian berperan dalam kepentingan terkait izin menerbitkan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, izin masuk/pergisetaui hukum yang ada.
- b) Seksi Status Keimigrasian Seksi Status Keimigrasian berperan menyaring, meneliti, menyelesaikan permohonan izin menetap, ubah status izin keimigrasian serta melakukan penelitian terkait bukti-bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan

keimigrasian dalam rangka kelengkapan permohonan sebuah pewarganegaraan.”

4) Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian berperan mengawasi dan menindak WNA yang terkait sesuai dengan undang-undang. Mengenai fungsi tersebut, bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian memiliki peran:

- a) Memantau pelanggaran perizinan imigrasi serta melaksanakan kerjasama antar pihak di sektor pengawasan WNA.
- b) Menyelidiki serta menindak setiap pelanggaran imigrasi.

Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian meliputi:

- a) Seksi Pengawasan Keimigrasian
Seksi Pengawasan Keimigrasian berperan memantau pelanggaran izin imigrasi serta melaksanakan kerjasama semua pihak di sektor pengawasan WNA.
- b) Seksi Penindakan Keimigrasian
Seksi Penindakan Keimigrasian berperan menyelidiki dan menindak, mencegah serta menangkal, menampung sesaat dan merawat WNA yang belum bisa kembali, memulangkan dan mengusir terkait pelanggaran imigrasi sesuai undang-undang.

3. **Peraturan tentang Penerbitan Paspor**

Peraturan tentang penerbitan sebuah paspor terdapat di dalam PP Nomor 31 Tahun 2011 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Dan Berdasarkan Permenkumham

Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

E. Konsep Operasional

1. **Pelaksanaan** merupakan tindakan dan pelaksanaan yang disusun secara terperinci dan matang, dimana jika perencanaan sudah siap maka implementasi akan dilakukan (Usman, 2010).
2. **Penerbitan** adalah proses, cara, perbuatan menerbitkan.
3. **Paspor** diartikan sebagai dokumen perjalanan yang diajukan oleh seseorang untuk nantinya diterbitkan oleh instansi terkait dengan tujuan sebagai identitas resmi pada saat seseorang tersebut akan bepergian keluar ke negara lain.
4. **Pelayanan Publik** adalah segala jenis pelayanan baik yang berupa barang publik maupun pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah pada pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dan dilaksanakan olehnya dalam rangka memenuhi kebutuhan, masyarakat dan penduduk bertemu dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Kantor Imigrasi Kelas I** yakni “unit pelaksana teknis yang menjalankan Fungsi Keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan (Pasal 1 ayat 11 Undang – undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian)”

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yakni sebuah prosedur berupa cara-cara yang dilakukan untuk mendapatkan pengetahuan atau ilmu (Tim Penerbit UIR Press, 2017:12). Di dalam melakukan penelitian, sejumlah data diperlukan agar ketika melakukan analisis data dapat menghasilkan kevalidan sebuah data. Selanjutnya pada penelitian ini metode yang dipakai dijabarkan berikut ini:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian hukum observasi (*Non-Doctrinal*) atau survei (Syafrinaldi, 2012:20). Metode penelitian hukum observasi atau survei ini termasuk dalam golongan penelitian observasi (*observasional research*) sedangkan di lihat dari sifatnya adalah deskriptif analitis.

Penelitian ini dilaksanakan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara kejadian satu dengan kejadian lainnya yang dapat mendeskripsikan secara baik karakter-karakter dari individu, kejadian, pemicu, dan sebagainya (Amiruddin dan Asikin, 2010:26).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan pada penelitian kali ini yakni di wilayah Kota Pekanbaru sebagai obyek penelitian Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Jl. KH. Ahmad Dahlan, Pulau Karam, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru.

3. Populasi, Sampel dan Responden

Ciri yang sama terdapat di dalam sebuah himpunan merupakan pengertian dari populasi (Sunggono, 2010:118), populasi juga bisa diartikan sebagai sasaran dari objek penelitian untuk memperoleh dan mengumpulkan data (Subagyo,

2011:23). Populasi yang digunakan adalah Masyarakat Pekanbaru yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Setelah menentukan populasi, selanjutnya peneliti menentukan sampel untuk penelitian ini. Dimana menurut Suggono (2010:119-121) sampel adalah sesuatu yang di jadikan objek penelitian untuk mewakili keseluruhan jumlah populasi sehingga nantinya akan menjadi himpunan yang menjadi bagian atau sebagian dari populasi khususnya masyarakat Pekanbaru yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah:

Tabel I.1 Kriteria Populasi dan Sampel Penelitian

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 Pekanbaru Yang Membuat Paspor	100	30	30%

Data: 30 Desember 2019

4. Data dan Sumber Data

Yang menjadi sumber data yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data pokok yang didapat lewat responden atau sampel. Adapun dalam hal ini, penulis peroleh dari hasil Penelitian lapangan (*field research*) yaitu melaksanakan interview dengan: Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, sebanyak 1 (satu) orang, Petugas Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, sebanyak 3 (tiga) orang yaitu; Sub Tata Usaha, *Customer Care*, Staf

LANTASKIM, dan Masyarakat yang mengurus paspor yang ada di wilayah Kota Pekanbaru, sebanyak 30 (tiga puluh) orang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yakni data sebagai sumber pendukung setelah data primer yang didapat dari buku-buku literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dan peraturan perundang-undangan (Tim Penerbit UIR Press, 2017:19). Yang merupakan data sekunder dalam penelitian ini adalah: sumber buku, karya ilmiah, disertasi, penelitian Ilmiah, surat kabar, makalah seminar, “Undang-undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian dan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor”

5. Alat Pengumpul Data

Yang akan menjadi alat pengumpul data pada riset ini yakni:

- a. Kuesioner, merupakan alat pengumpulan data dalam penelitian deskriptif analisis dimana penulis membuat rincian pertanyaan baik tertutup maupun terbuka kepada sampel. Dalam hal ini penulis membuat daftar pertanyaan kepada masyarakat yang mengurus paspor yang telah penulis tetapkan sebagai responden atau sampel.
- b. Wawancara, yaitu teknik mengumpulkan data yang dilaksanakan peneliti dengan mengajukan pertanyaan langsung ke responden. Guna dalam memperoleh hasil data yang maksimal penulis akan mewawancarai Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, Petugas Imigrasi Kelas I Kota

Pekanbaru, dan masyarakat yang mengurus paspor yang ada di wilayah Kota Pekanbaru.

- c. Observasi, yakni proses mengamati yang peneliti lakukan untuk tujuan pengambilan data melalui tahapan pengamatan terkait masalah yang dihadapi masyarakat dalam suatu waktu.

6. Analisis data

Dalam penelitian ini, untuk analisis data peneliti menggunakan metode analisis normatif kualitatif, dikarenakan normatif berarti sebuah penelitian ilmu hukum bermuara pada peraturan perundang-undangan yang ada menjadi perwujudan norma hukum, kemudian kualitatif sebab seluruh data disajikan secara sistematis dan terstruktur, selanjutnya dilakukan pendeskripsian terhadap penerapan data sekunder berupa analisa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga peneliti tidak melakukan perhitungan melalui rumus statistik.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Peneliti akan memakai metode deduktif dalam proses penarikan kesimpulan, yaitu dilakukan dari hal yang umum ke khusus. Metode deduktif bisa juga diartikan sebagai sebuah cara untuk menarik kesimpulan dalam penelitian ilmiah dengan diawali proses yang menerangkan masalah-masalah umum (memuat pembuktian dan analogi-analogi fakta) dan disudahi oleh kesimpulan dalam bentuk pernyataan khusus.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Penerbitan Paspor

1. Pelaksanaan

Implementasi adalah suatu tindakan atau implementasi dari suatu rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci. Implementasi biasanya terjadi setelah desain dianggap selesai. Secara sederhana, implementasi bisa berarti aplikasi. Majone dan Wildavsky berpendapat bahwa eksekusi merupakan perluasan dari aktivitas yang saling melengkapi. (Usman, 2002)

2. Penerbitan Paspor

a. Konsep Paspor

Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Dinyatakan bahwa dokumen perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat berwenang suatu negara, Perserikatan Bangsa-Bangsa atau organisasi internasional lainnya dalam rangka perjalanan antar negara yang memuat identitas pemiliknya. Dokumen perjalanan Republik Indonesia atau umumnya DPRI meliputi paspor Republik Indonesia dan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Paspor RI adalah dokumen yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada Warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku dalam jangka waktu tertentu.

Paspor, yang dikenal sebagai Dokumen Perjalanan antar Negara (Internasional), berasal dari bahasa Perancis, yang asal katanya *Passer dan Port* (Buku Kenangan Lima Puluh Tahun Imigrasi: 38).

- 1) “*Passer* artinya lewat melalui atau keluar/masuk.
- 2) *Port* artinya Gerbang/Pelabuhan.

Kemudian dalam perkembangan zaman dengan terbentuknya negara dengan batas-batas negara, maka pengertian *Port (Porte)* dalam hubungan internasional adalah pintu gerbang, sebagai pintu tempat orang-orang dapat keluar masuk dari suatu negara, yang lazim disebut Pelabuhan baik melalui laut, udara maupun darat, yang dalam istilah Keimigrasian lazim disebut pelabuhan pendaratan.

Paspor atau Dokumen Perjalanan yang dikeluarkan oleh Pemerintah bagi warga negaranya atau dapat juga kepada bukan warga negaranya yang berdomisili di negara tersebut (yang tidak mempunyai paspor Kewarganegaraan), yang bermaksud melakukan perjalanan antar negara.”

Didalam paspor, dicantumkan segala keterangan tentang identitas diri dari pemegangnya antara lain (Grafika, R. S. 2003):

- 1) Nama
- 2) Kewarganegaraan
- 3) Tempat dan tanggal lahir
- 4) Alamat
- 5) Ciri-ciri tentang diri pemegang
- 6) Siapa dan dimana paspor dikeluarkan
- 7) Masa berlakunya paspor.

“Pasal 3 Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 menentukan bahwa setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki Surat Perjalanan, yaitu dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu

negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara (Pasal 1, ayat 3, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian).”

“Setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib melalui pemeriksaan oleh Pejabat Imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Tempat Pemeriksaan Imigrasi adalah pelabuhan, bandar udara, atau tempat-tempat lain yang ditetapkan oleh Menteri Kehakiman sebagai tempat masuk atau keluar wilayah Indonesia (Pasal 1, ayat 4, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian).”

“Surat perjalanan ini, yang lazim disebut paspor atau surat perjalanan (keterangan) laksana paspor yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu, negara kepada warga negaranya atau kepada orang asing tertentu yang berdiam atau bertempat tinggal di negara tersebut, paspor berfungsi sebagai bukti identitas dan sebagai dokumen perjalanan untuk melakukan perjalanan antar negara. Surat Perjalanan Republik Indonesia terdiri-atas: (Pasal 29, ayat 1, Undang-Undang Nomor 9 tahun 1992 tentang Keimigrasian)

- 1) Paspor Biasa
- 2) Paspor Diplomatik
- 3) Paspor Dinas
- 4) Paspor Haji
- 5) Paspor untuk Orang Asing
- 6) Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia
- 7) Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing

8) Surat Perjalanan Laksana Paspor Dinas.”

Dokumen perjalanan Republik Indonesia adalah dokumen pemerintah. Artinya pemegang paspor bukanlah pemegang paspor (holder), melainkan hanya sebagai pemegang paspor. Jika paspor tidak digunakan lagi, maka harus dikembalikan ke negara bagian dan tidak bisa dipindahtangankan. Paspor biasa dikeluarkan untuk warga negara Indonesia berdasarkan permohonan individu melalui pemeriksaan, penelitian dan persyaratan tertentu. Bagi WNI yang bertempat tinggal di luar negeri, paspor biasa dan dokumen perjalanan seperti paspor WNI dapat diterbitkan oleh perwakilan Republik Indonesia, termasuk di tempat tinggal yang bersangkutan. Bagi WNI yang bertempat tinggal di luar negeri, selain melakukan perjalanan antar negara, diperlukan paspor normal dan identitas kewarganegaraan Indonesia.

Dalam keadaan khusus, paspor biasa tidak dapat dikeluarkan; sebaliknya, surat perjalanan seperti paspor dikeluarkan untuk warga negara Indonesia. Keadaan khusus disini adalah sebagaimana dimaksud sehubungan dengan pemulangan WNI dari luar negeri karena paspornya hilang di luar negeri dan dipulangkan ke Indonesia, keberangkatan rombongan WNI untuk tujuan khusus yang tidak memerlukan Paspor biasa bagi anggota rombongan. , atau karena terdapat perjanjian bilateral khusus dengan negara lain seperti penempatan TKI atau pengesahan TKI yang berada di luar negeri dan keadaan khusus lainnya.

“Dalam Penjelasan Pasal 29 ayat 1 Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 dijelaskan bahwa Paspor Diplomatik diberikan oleh Menteri Luar Negeri atas nama Presiden Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia (Pejabat

Diplomatik) yang akan ditempatkan pada perwakilan Republik Indonesia di luar negeri dengan status diplomatik atau yang ditugaskan mengadakan perjalanan dinas yang bersifat diplomatik seperti menghadiri rapat atau konferensi sebagai anggota delegasi yang perlu diberikan status diplomatik.”

Service pass diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri atau pejabat yang ditunjuk untuk warga negara Indonesia yang tidak memiliki status diplomatik atau anggota delegasi luar negeri untuk menghadiri pertemuan bukan diplomatik atau pejabat pemerintah di misi luar negeri, misalnya B. untuk studi, seminar, dan kebutuhan resmi lainnya. Dalam kasus-kasus khusus dimana paspor resmi tidak dapat diterbitkan, maka dapat dikeluarkan dokumen perjalanan seperti paspor resmi, misalnya untuk misi sekelompok Tentara Nasional Republik Indonesia yang dalam waktu singkat akan mengikuti kursus pelatihan bersama dengan negara lain, dan itu setiap anggota tidak perlu memiliki paspor resmi.

Dokumen perjalanan ibarat paspor bagi orang asing yang hanya dikeluarkan untuk orang asing yang memiliki tempat tinggal tetap, sebelumnya dikenal sebagai warga negara Indonesia, namun memiliki status asing (belum menjadi warga negara) dan tidak memiliki paspor nasional karena persyaratan yang dimaksud adalah dokumen perjalanan seperti Bisa mendapatkan paspor untuk WNA dengan persyaratan Dokumen tidak mengikat kewarganegaraan, harus memiliki visa negara tujuan dan izin kembali ke Indonesia.

Paspor umumnya memiliki karakteristik yang sama dengan kebanyakan negara penerbit paspor, tetapi juga memiliki beberapa perbedaan sesuai kebijakan dari pemerintah yang bersangkutan. Ciri-ciri dalam paspor pada umumnya

terdapat lambang negara yang mengeluarkan paspor, nama paspor, identitas pemegang paspor, tempat dan tanggal dikeluarkan, serta masa berlakunya, pejabat yang mengeluarkan, foto, tanda tangan pemegang, halaman visa, halaman pengesahan (*endorsements*), tanda bertolak, izin masuk, jumlah halaman paspor (24/48 halaman), dan lain-lain.

b. Biaya Pembuatan Paspor

Biaya pembuatan paspor sesuai dengan PP 45 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas PP 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia :

“Tabel II.1. Biaya Pembuatan Paspor

Paspor biasa 48 halaman untuk WNI	Per buku	Rp.300.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman untuk WNI (belum tersedia)	Per buku	Rp.600.000
Paspor biasa 24 halaman untuk WNI	Per buku	Rp.100.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 24 halaman untuk WNI (belum tersedia)	Per buku	Rp.350.000
Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	Rp.200.000
Paspor biasa 24 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	Rp.100.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 24 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	Rp.800.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 24 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	Rp.350.000
Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	Rp.600.000
Paspor biasa 48 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	Rp.300.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	Rp.1.200.000
Paspor biasa 24 halaman pengganti yang	Per buku	Rp.100.000

hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam		
Paspor biasa Elektronik (<i>E-passport</i>) 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp.350.000
Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp.300.000
Paspor biasa Elektronik (<i>E-passport</i>) 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp.600.000
Jasa Penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Paspor berbasis Biometrik	Per buku	Rp.55.000

Sumber: kemenkumham.go.id”

c. Alur Pengurusan Paspor Baru

“Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor:

1) *Manual / Walk-In*

- a) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara *manual*, pemohon harus mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan;
- b) Pejabat imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 1;
- c) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran;

- d) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.(Grafika, R. S. 2003).
- 2) Dalam Jaringan disingkat *Daring (online)*
- a) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus mengisi aplikasi data yang tersedia pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi;
 - b) Dokumen kelengkapan persyaratan harus disertakan dengan cara memindai dokumen kelengkapan persyaratan dan dikirimkan melalui surat elektronik;
 - c) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data sebagai mana dimaksud pada poin 1 dicetak sebagai tanda bukti permohonan;
 - d) Permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 3 yang telah diperiksa dan memenuhi persyaratan diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan surat elektronik.”

Dari data di atas dapat dilihat bahwa dalam penanganan paspor yang dilakukan dengan dan tanpa menggunakan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik termasuk pembuatan paspor sangat berbeda sejak penggunaan manual. Sistem pendaftaran memakan waktu lama dan kurang efektif. Antrian panjang tersebut juga bisa terjadi karena penumpukan dokumen yang diverifikasi secara manual.

Berbeda halnya jika menggunakan proses registrasi *online*, pelayanan dilakukan secara efektif dan cepat, karena verifikasi data yang menggunakan sistem *scanning document* secara *virtual* jadi tanpa perlu adanya berkas yang menumpuk sebagaimana yang dilakukan dengan proses *manual* sebagaimana terlihat pada alur di atas.

Tetapi pada pelaksanaannya, justru proses registrasi *online* tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penggunaan sistem *scanning* secara *virtual* mengakibatkan berkas tetap menumpuk dikarenakan pemohon diharuskan datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru untuk melakukan verifikasi berkas. Pendaftaran *online* hanya untuk mendapatkan nomor antrian, bukan hanya menunggu paspor hingga selesai.

d. Penerbitan Paspor Baru

“Penerbitan paspor biasa dilakukan melalui mekanisme yang terdiri atas:

- 1) Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- 2) Pembayaran biaya paspor;
- 3) Pengambilan foto dan sidikjari;
- 4) Wawancara;
- 5) Verifikasi; dan
- 6) Adjudikasi.

Berdasarkan Standar operasional prosedur (SOP) Penerbitan Paspor Baru dengan nomor SOP IMI-GR.01.01-1102 sebagai berikut: (Grafika, R. S. 2003).

- 1) Menerima pemohon, memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan tanda terima pemohon.

- 2) Memasukkan data pemohon keaplikasi SPRI.
- 3) Memeriksa data pemohon daftar cekal.
- 4) Menerima tanda terima pemohon dan pembayaran blanko paspor dan foto
- 5) Mengeluarkan blanko paspor sesuai tanda bukti pembayaran.
- 6) Melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon.
- 7) Melakukan wawancara, verifikasi kelengkapan dan keabsahan data pemohon.
- 8) Memeriksa hasil verifikasi data puskim (adjudikasi).
- 9) Mencetak biodata dan alamat pada paspor, melakukan uji kualitas, dan melakukan laminasi.
- 10) Menerima perintah pengganti blanko paspor dan mengeluarkan tanda bukti.
- 11) Melakukan pengecekan dan penelitian ulang paspor yang telah selesai di proses oleh Kepala Kantor pejabat yang ditunjuk.
- 12) Memberikan nomor register, mencetak kartu Izin Tinggal Tetap dan menerapkan Izin Tinggal Tetap pada paspor pemohon.
- 13) Memberikan pengesahan oleh Kepala Kantor atau pejabat yang ditunjuk.
- 14) Memindai fotokopi halaman paspor yang terdapat penerapan Izin Tinggal tetap sebagai arsip.
- 15) Menyerahkan dokumen keimigrasian yang telah selesai.”

e. Persyaratan Pembuatan Paspor

“Persyaratan Tentang Pembuatan Paspor Berdasarkan Peraturan Menteri

Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014:

- 1) WNI Berdomisili di Indonesia (Baru/Perpanjangan)
 - a) KTP yang masih berlaku.
 - b) Kartu Keluarga.
 - c) Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis.
 - d) Surat kewarganegaraan Indonesia bagi Orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia.
 - e) Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama.
 - f) Paspor lama bagi yang telah memiliki paspor biasa (Perpanjangan Paspor)”

Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana di atas harus memuat; nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan nama orang tua.

- 2) Anak WNI Berdomisili di Indonesia (Baru/Perpanjangan)
 - a) KTP Ayah atau Ibu yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri.
 - b) Kartu keluarga.
 - c) Akta Kelahiran, atau surat baptis.
 - d) Akta perkawinan atau buku nikah orang tua.
 - e) Surat penetapan ganti namadari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama.

- f) Paspor lama bagi yang telah memiliki paspor biasa (Perpanjangan Paspor)

Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana di atas harus memuat; nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan nama orang tua.

3) Penggantian Paspor (Hilang/Rusak)

- 1) Surat keterangan laporan kehilangan dari kepolisian setempat (apabila paspor hilang).
- 2) KTP yang masih berlaku.
- 3) Kartu keluarga.
- 4) Akta/ijazah atau surat nikah.
- 5) Berita acara pemeriksaan oleh pejabat Imigrasi
- 6) Persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atas permohonan penggantian paspor (Grafika, R. S. 2003).

f. Jenis-Jenis Paspor

Paspor memiliki beberapa jenis dalam UU Keimigrasian sesuai kegunaannya, adapun jenis-jenis paspor antara lain: (Grafika, R. S. 2003).

1) “Paspor Biasa

Jenis Paspor ini adalah paspor yang dimiliki oleh warga negara Indonesia yang dikeluarkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI dalam hal ini Kepala Divisi Keimigrasian yang digunakan untuk perjalanan regular antar negara dan Paspor ini bersampul warna hijau.

2) Paspor Diplomatik

Paspor Diplomatik ini dikeluarkan sebagai identifikasi diplomatik dari suatu negara dan pemilik Paspor ini memiliki kemudahan perlakuan di negara tempat mereka bertugas, di Indonesia paspor ini dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri, paspor jenis ini diberi sampul warna hitam.

3) Paspor Dinas

Paspor ini diterbitkan untuk kalangan teknisi dan petugas administrasi dari suatu misi diplomatik seperti kedutaan dan konsulat ataupun bagi pegawai negeri/pemerintah yang sedang melaksanakan tugas keluar negeri. Pemegang paspor jenis ini mendapatkan beberapa kemudahan yang tidak dimiliki oleh pemegang paspor biasa. Di Indonesia, paspor ini diberi sampul berwarna biru dan dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri setelah mendapat izin dari Sekretariat Negara.”

3. Pelayanan Publik Penerbitan Paspor

a. Konsep Pelayanan Publik

Secara sederhana, kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah memutuskan untuk ikut serta dalam pengelolaan sektor pertanian, khususnya dalam penetapan harga beras, minyak goreng, cengkeh, dan tebu. Pada saat yang sama, diputuskan untuk tidak menanam sayuran, buah-buahan, dan kentang. Dari perspektif politik, tindakan pemerintah dipandang strategis baik dari perspektif politik maupun ekonomi. Konsekuensi dari keputusan pemerintah ini adalah perubahan penawaran dan permintaan barang dan jasa publik. Berdasarkan gagasan tersebut, pelayanan

publik adalah pengadaan barang dan jasa publik oleh pemerintah dan non pemerintah (Mangkusubroto, 1992:2).

Menurut AG. Subarsono (2005:141) Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna yang dituju adalah warga negara yang membutuhkan layanan publik, misalnya. Akta kelahiran, KTP, akta nikah, akta kematian dan.

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, tata kelola, penyediaan fasilitas, pelayanan dan kegiatan lain yang dilakukan oleh pejabat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Komunitas untuk memenuhi persyaratan hukum berlaku.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

“Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perilaku/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Dimensi pelayanan publik untuk memperbaiki kualitas menurut Gasperz dalam Sedarmayanti (2009:257) sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu
- 2) Akurasi pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan
- 4) Tanggungjawab
- 5) Kelengkapan
- 6) Kemudahan mendapatkan pelayanan
- 7) Variasi model pelayanan

- 8) Pelayanan pribadi
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan”

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu (Bharata, 2004:12):

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa pelayanan berupa penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (pelanggan) atau yang menerima berbagai layanan dari penyedia jasa.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus berhubungan dengan tujuan utama layanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan / atau jasa yang mereka nikmati.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Denny yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan andal.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu, kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat.

- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu, kondisi kepedulian, perhatian pribadi kepada pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yakni penampilan fasilitas fisik, perlengkapan pribadi, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas masih dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Karena perangkat layanan tidak memiliki alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan sepenuhnya, bahkan kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai barometer untuk mengukur keberhasilan layanan. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan tidak terbatas (Sinambela, 2011:8).

b. Standar Pelayanan Minimal Penerbitan Paspor

Konsep pelayanan publik mengacu pada pertanyaan bagaimana kapasitas dan kapasitas pemerintah dan / atau pemerintah daerah dapat ditingkatkan untuk menjalankan fungsi pelayanan dalam kerangka pendekatan ekonomi guna memenuhi kebutuhan dasar (need) seluruh masyarakat. (Adni, 2018:502). Menurut PERMENPARRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai komitmen dan janji penyelenggara kepada publik dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan sebagai standar pelayanan yang baik. Standar layanan memuat standar kualitas layanan. Definisi kualitas menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Sutyanto, 2003: 10) adalah suatu kondisi dinamis dalam hal produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka yang menginginkannya.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat tercapai jika ada standar pelayanan minimal (SPM). Standar pelayanan minimal merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggara pemerintahan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu.

Dalam RUU Pelayanan Publik Standar pelayanan ini sekurang-kurangnya memuat landasan hukum, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi penyedia layanan, pengendalian internal, penanganan pengaduan, saran serta masukan dan jaminan layanan.

“Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan. Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, TanggungJawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan.”

B. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru

Secara geografis letak Kota Pekanbaru pada khususnya dan Riau pada umumnya sangat strategis, apalagi bersebelahan dengan negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam), sehingga aspek keimigrasian sangat penting di kawasan ini.

Kantor Imigrasi Pekanbaru berdiri di kota ini dalam sejarahnya sejak tahun 1950-an, yang saat itu dikenal sebagai kantor di tepi Sungai Siak.

Dimulai dengan sejumlah staf teknis dan administrasi yang kecil dan memiliki kemampuan operasional yang terbatas. Aktivitas keimigrasian terus meningkat. Struktur organisasi berubah sesuai dengan perkembangan perkembangan dan permasalahan keimigrasian yang semakin kompleks. Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru didirikan pada tahun 1950 dan pada saat itu disebut sebagai Biro Imigrasi, berawal dari pejabat / pegawai dengan sarana / prasarana yang terbatas.

“Struktur Organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI NoJM2/11/11 Tanggal 17 Juni 1953 nama Kantor menjadi Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru (KANDIM) yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak Jl. Pelabuhan Pasar Bawah Pekanbaru. Kemudian pada tahun 1975 lokasi Kantor Imigrasi dipindahkan dari Pasar Bawah ke Jl. Teratai No 87 Pekanbaru, dengan luas tanah 1.710 m² dan Luas Bangunan 2.600 m² yang terdiri dari 2 (dua) lantai.”

Lantai pertama diperuntukkan bagi pelayanan publik berupa pelayanan bagi WNI dan pelayanan bagi WNA, fasilitas komunikasi dan informasi keimigrasian serta departemen administrasi dan sumber daya manusia. Area pengawasan dan penegakan hukum, ruang karantina, ruang keuangan, ruang kebugaran serta aula dan ruang arsip terletak di lantai dua. Pada tahun 1982 dilakukan integrasi Kantor Wilayah Kementerian Kehakiman yang mengakibatkan terjadinya perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah (KANDIM) Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Pekanbaru kelas 1 dengan wilayah kerja untuk Kota Pekanbaru dan Kabupaten Kampar.

“Dalam perkembangannya sesuai dengan Surat Keputusan Kementerian Kehakiman R.I No. M-03.PR.07.04 Tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kota madya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Klas II Siak maka Kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan Organisasi Departemen Kehakiman dari sistem *Holding Company* menjadi sistem *Integrated Company* sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuk Kanwil Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan perundang-Undangan, dan kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dalam HAM dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana

Tehnis (UPT), berada dan bertanggungjawab dibawah Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.”

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai wilayah kerja yang meliputi:

- a. Kota Pekanbaru.
- b. Kabupaten Kampar.
- c. Kabupaten Rokan Hulu.
- d. Kabupaten Pelalawan

Dan di tambah dengan 2 (dua) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yang terdiri dari:

- a. TPI Bandara SSK II Simpang Tiga Pekanbaru;
- b. TPI Sungai Duku di sungai siak Pekanbaru.

2. Visi, Misi dan Motto

Adapun Visi, Misi dan Motto Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru yaitu:

Visi: Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

Misi: Melindungi Hak Asasi Manusia

Motto: Melayani Dengan Tulus

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Republik Indonesia No. M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Dinas Imigrasi adalah petugas teknis imigrasi pada Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang melapor dan melapor kepada Kepala Kantor Wilayah. Dinas Keimigrasian dipimpin oleh seorang Kepala Badan dan mempunyai tugas pokok dan fungsi Kementerian Kehakiman di bidang Keimigrasian di wilayah yang bersangkutan.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis di bidang keimigrasian di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau, yang melapor dan melapor kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dinas Imigrasi memiliki peran dalam menjalankan beberapa peran dan fungsi utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia di bidang keimigrasian di wilayah yang bersangkutan. Layanan imigrasi memiliki peran dalam memenuhi tugas-tugas ini:

- a. Pelaksanaan kewajiban keimigrasian di bidang sarana informasi dan komunikasi bagi pendatang.
- b. Pelaksanaan kewajiban keimigrasian di bidang lalu lintas imigrasi.
- c. Pelaksanaan kewajiban keimigrasian di bidang status imigrasi.
- d. Pelaksanaan kewajiban keimigrasian di bidang pengawasan dan penegakan imigrasi.
- e. Melakukan Tugas Fasilitatif di Bidang Administrasi.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terdiri dari:

- a. Seksi Lantas Keimigrasian.
- b. Seksi Wasdak Keimigrasian.
- c. Seksi Status Keimigrasian.
- d. Seksi Informasi Keimigrasian.
- e. Sub Bagian TU.

“Masing-masing seksi memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sebagai berikut:

SEKSI LANTASKIM

- 1) Melakukan pengecekan kelengkapan berkas permohonan SPRI.
- 2) Melakukan pengecekan kelengkapan berkas *Exit Re-Entry Permit* dan loket.
- 3) Membubuhkan paraf setelah lengkap berkas permohonan paspor dan berkas *exit Re-Entry Permit*.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, *entry data*, foto, wawancara, pencetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan *Re-Entry Permit*.
- 5) Melakukan Koordinasi dengan staf Lantaskim (*briefing*).
- 6) Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin bertolak ataupun ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh sistem maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
- 7) Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin masuk ataupun ditolak masuk ke wilayah Indonesia bagi yang secara otomatis diarahkan oleh sistem maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
- 8) Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang.
- 9) Menandatangani laporan penggunaan *Visa On Arrival*.
- 10) Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada Lingkungan Bandara Sultan Syarif Kasim II.
- 11) Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi Perijinan dan Lintas Batas.
- 12) Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

SEKSI WASDAKIM

- 1) Menyusun rencana kerja seksi WASDAKIM.
- 2) Menandatangani berkas permohonan ijin keimigrasian telah diperiksa.
- 3) Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat.
- 4) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait.
- 5) Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
- 6) Mengkoordinir pelaksanaan pendetensian WNA dan pendeportasian WNA.
- 7) Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk tindak lanjut.
- 8) Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing.
- 9) Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

SEKSI STATUSKIM

- 1) Membuat rencana kerja tahunan pada seksi Statuskim.
- 2) Menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor.
- 3) Memberikan paraf perpanjangan KITAS.
- 4) Memberikan paraf pada surat permohonan perpanjangan KITAP.
- 5) Memberikan paraf pada surat permohonan konversi ITK ke ITAS.
- 6) Memberikan paraf pada surat permohonan ITAS KE ITAP.
- 7) Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke Kantor Wilayah.
- 8) Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke Kantor Wilayah.
- 9) Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS.
- 10) Menandatangani surat penangguhan alih status ITK ke ITAS.
- 11) Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP.

- 12) Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM.

SEKSI INFOKIM

- 1) Menyusun rencana program kerja seksi Infokim.
- 2) Menandatangani buku pengawasan orang asing.
- 3) Menandatangani *Exit Permit Only*.
- 4) Menandatangani mutasi alamat.
- 5) Menandatangani surat keluar.
- 6) Melaksanakan *digitalisasi file*.
- 7) Melaksanakan publikasi dan visualisasi.
- 8) Pemutakhiran data.
- 9) Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA.
- 10) Penataan arsip WNI dan WNA.”

SUB TATA USAHA

- 1) Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha.
- 2) Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi.
- 3) Mengumpulkan kearsipan surat masuk dan dokumen kantor.
- 4) Menyelenggarakan dan mengatur administrasi pemeliharaan kendaraan dinas.
- 5) Mengompilasikan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor, rumah dinas serta pemeliharaan pemakaian telpon, listrik, air dan kebersihan ruangan.

- 6) Memeriksa berkas tagihan pemeliharaan kantor, gedung kantor, rumah dinas dan biaya tanggungan listrik dan telepon.
- 7) Menghimpun usulan pelaksanaan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas.
- 8) Menghimpun pembuatan daftar gaji/dan rapel pegawai.
- 9) Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas.
- 10) Menghimpun pelaksanaan pengamanan di lingkungan kantor.
- 11) Menganalisa data kepegawaian dan usul-usul formasi pegawai sebagai bahan usul untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan Prajabatan dan ujian dinas tingkat I dan tingkat II.
- 12) Menyusun usulan pemberian penghargaan, tanda penghormatan dan Kartu Pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK.
- 13) Membuat pengusulan kenaikan pangkat pengusulan pengangkatan dalam jabatan Struktural, pemindahan pegawai, pemberhentian, dan pensiun.

4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur yang diterapkan Dalam Sistem Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Setelah mendapatkan aplikasi, pemohon dapat langsung mengajukan paspor dan langsung menghubungi Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru di Jl. KH. Ahmad Dahlan, Pulau Karam, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru. Pihak Imigrasi menjelaskan bagaimana prosedur / prosedur untuk memperoleh paspor dilampirkan dan ditempelkan rencana prosedural di papan pengumuman beserta penjelasannya.

Untuk mengetahui lebih jauh tentang pelaksanaan proses penerbitan paspor di lokasi, penulis menemui seorang responden, yaitu Bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Adapun Prosedur Penerbitan Paspor Imigrasi berdasarkan keterangan dari responden ialah sebagai berikut:

- 1) Prosedur yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sama dengan peraturan yang telah diterapkan di Kantor Imigrasi di Seluruh Indonesia, yaitu mulai dari masyarakat bisa *membooking* antrian *online* yang sebelumnya sudah harus memiliki *aplikasi* Antrian Paspor *Online* di *Smartphone* masing-masing.
- 2) *Booking* antrian *online* bisa dilakukan di mana saja, bisa dari rumah, dari kantor dan dari manapun.
- 3) Setelah mendapatkan tanggal, hari maupun waktu yang sudah *dibooking* sebelumnya di *aplikasi* tersebut, masyarakat harus

menyiapkan berkas dan datang sesuai jadwal yang telah dipilih melalui *aplikasi*.

- 4) Selanjutnya mendatangi *Costumer Care* untuk dilayani dan dicek kelengkapan berkasnya, mulai dari Persyaratan Asli dan Fotokopi harus dibawa.
- 5) Setelah dinyatakan lengkap, akan diberikan Nomor Antrian dan formulir.
- 6) Formulir tersebut di isi dan apabila sudah benar, selanjutnya menunggu panggilan untuk dilakukan wawancara dan pengambilan biometrik dan foto paspor serta *fingerprint*.
- 7) Setelah selesai, terbitlah surat pengantar bayar dimana pemohon harus membayar sesuai rincian biaya paspor dan kode *billing* pembayaran. Pembayaran bisa dilakukan di Bank maupun Kantor Pos terdekat.
- 8) Kode *billing* tersebut disimpan dan menunggu 3 hari kerja (sabtu dan minggu tidak dihitung) setelah itu Paspor jadi dan bisa diambil di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan membawa Kode *billing*.

Penerbitan Paspor Biasa

1. “Penerbitan paspor biasa dilakukan melalui mekanisme yang terdiri atas:
 - a. Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
 - b. Pembayaran biaya paspor;
 - c. Pengambilan foto dan sidik jari;
 - d. Wawancara;
 - e. Verifikasi dan;

- f. Adjudikasi.
2. Langkah-langkah penerbitan paspor biasa adalah (kemenkumham.go.id):
 - a. Pejabat imigrasi melakukan pemeriksaan permohonan dan dokumen kelengkapan persyaratan;
 - b. Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf a yang telah memenuhi persyaratan dimuat dalam sistem Informasi Manajemen Keimigrasian oleh pejabat imigrasi;
 - c. Dalam hal terdapat kesamaan biodata permohonan dengan biodata daftar pencegahan yang termuat dalam Sistem Manajemen informasi Keimigrasian, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib menolak permohonan dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. Penolakan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf c disertai dengan surat penolakan dan rincian data pencegahan yang dicetak dari Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian;
 - e. Dalam hal persyaratan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen persyaratan permohonan kepada pemohon dalam waktu paling lama 1 (satu) hari terhitung sejak tanggal permohonan diterima;
 - f. Pengembalian dokumen persyaratan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf e disertai dengan catatan atau penjelasan mengenai persyaratan yang belum dipenuhi;

- g. Dalam hal persyaratan telah lengkap dan nama permohonan tidak tercantum dalam daftar pencegahan, pejabat imigrasi yang ditunjuk melakukan pengambilan foto dan sidik jari;
- h. Pejabat imigrasi wajib melakukan wawancara dengan mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh pemohon dan dokumen persyaratan asli pemohon;
- i. Pejabat imigrasi memberikan tanda bukti penerimaan permohonan kepada pemohon;
- j. Pemohon melakukan pembayaran biaya paspor biasa pada bank persepsi atau melalui fasilitas pembayaran perbankan;
- k. Dalam hal pejabat imigrasi yang ditunjuk menemukan kecurigaan terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon, dan atau keabsahan dokumen asli persyaratan, permohonan dapat ditangguhkan untuk dilakukan penelitian atau pemeriksaan lebih lanjut;
- l. Hasil penelitian atau pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf l dimuat dalam berita acara pemeriksaan;
- m. Dalam hal pemohon terbukti memberikan keterangan tidak benar terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon dan/atau keabsahan dokumen asli persyaratan yang dimilikinya, permohonan dibatalkan;
- n. Dalam hal permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud pada huruf m telah dialokasikan blangko Paspor biasa, pejabat

imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko paspor biasa tersebut dan dicatat dalam sistem informasi Manajemen keimigrasian;

- o. Dalam hal pemohon tidak melanjutkan mekanisme dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari, permohonan pengajuan paspor biasa dibatalkan;
- p. Dalam hal permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud huruf o telah dialokasikan blangko Paspor biasa, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko paspor biasa tersebut dan dicatat dalam sistem Informasi Manajemen Keimigrasian
- q. Pejabat imigrasi yang ditunjuk melakukan proses verifikasi dan adjudikasi terhadap penerbitan paspor biasa;
- r. Verifikasi dan adjudikasi sebagaimana dimaksud pada huruf q dilakukan dengan mencocokkan data biometrik pemohon dan biasa data yang tersimpan dalam sistem Informasi manajemen Keimigrasian;
- s. Dalam hal pada tahapan verifikasi dan adjudikasi tidak ditemukan duplikasi data pemohon, proses penerbitan paspor biasa dilanjutkan pada tahapan pencetakan dan uji kualitas;
- t. Mekanisme pembayaran dan besarnya biaya penerbitan paspor biasa sebagaimana dimaksud dalam huruf j sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- u. Seluruh biaya yang berkaitan dengan permohonan paspor biasa yang telah disetorkan pada Kas Negara oleh pemohon tidak dapat ditarik kembali;
- v. Menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk menerbitkan paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukan wawancara;
- w. Batas waktu penerbitan paspor biasa sebagaimana dimaksud pada huruf v berlaku juga terhadap paspor biasa yang diterbitkan oleh pejabat Dinas Luar Negeri;
- x. Waktu penyelesaian penerbitan paspor biasa sebagaimana disebutkan pada huruf w dan huruf v dikecualikan, bagi penerbitan paspor biasa untuk alasan penggantian paspor rusak, penggantian paspor hilang, atau penggantian paspor duplikasi;
- y. Paspor biasa yang telah selesai dapat diambil oleh :
 - 1. Pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran dan bukti identitas yang sah;
 - 2. Orang lain yang memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, fotokopi kartu keluarga, dan kartu identitas pengambil yang sah; atau
 - 3. Orang lain yang tidak memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda

bukti pembayaran, surat kuasa, dan identitas pengambil yang sah;”

- z. Penyerahan paspor biasa sebagaimana dimaksud pada huruf y wajib dicatat dalam buku penyerahan paspor biasa dan ditandatangani oleh pengambil.

Kemudian, responden juga menjelaskan beberapa poin penting perihal Pendaftaran Paspor *online*, yakni sebagai berikut:

- Pendaftaran Paspor *Online* bisa dilakukan di hari Jumat pukul 14.00 WIB hingga Minggu jam 16.00 WIB.
- Kuota yang dibuka hanya untuk 200 orang pendaftar sesuai dengan SDM dan perangkat Biometrik Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
- Di samping Antrian *Online*, juga tersedia Kuota *Walk In (Manual)* terkhusus untuk Lansia 60 tahun ke atas, bayi, ibu hamil maupun penyandang disabilitas dengan aturan hanya menerima dari pukul 8 pagi hingga pukul 10 pagi, kuota yang tersedia hanya untuk 50 orang saja di luar dari kuota yang disediakan secara *online*.

Dari semua hal di atas terlihat bahwa pada saat kita melakukan pembuatan paspor sesuai dengan tata tertib yang ditetapkan maka penagihan akan sesuai dengan waktu yang efektif dan efisien. Namun, lamanya waktu pengisian paspor sangat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya Kepala Dinas Imigrasi Pekanbaru dan petugas yang berwenang mengeluarkan paspor. Namun, penerbitan paspor bisa dikatakan kurang efektif jika pemohon paspor menemui kendala yang

menghambat proses pembuatan paspor. Faktor penghambatnya meliputi berikut ini:

1. Pemohon memberikan bukti identitas palsu;
2. Pemohon termasuk dalam daftar cekal;
3. Pemohon memberikan keterangan yang tidak benar.

Masalah tersebut dapat menghambat penerbitan paspor bahkan sampai penolakan permohonan paspor.

Untuk masa berlaku paspor dan jumlah biaya yang harus dikeluarkan menurut Undang-undang adalah sebagai berikut, (kemenkumham.go.id) :

Masa Berlaku :

1. “Masa berlaku Paspor biasa paling lama 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan.
2. Masa berlaku Paspor biasa yang diterbitkan bagi anak berkewarganegaraan ganda tidak boleh melebihi batas usia anak tersebut untuk menyatakan memilih kewarganegaraannya.
3. Batas usia anak sebagaimana dimaksud pada point 2 ditentukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Biaya :

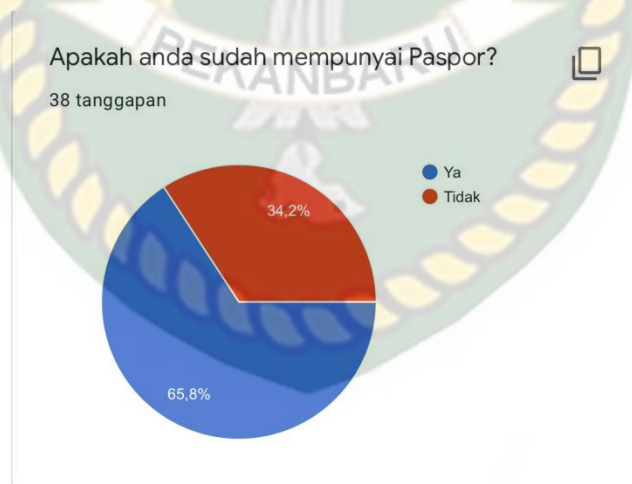
1. Paspor biasa 48 halaman Rp. 300.000,-
2. Paspor biasa elektronik (*e-passport*) 48 halaman Rp. 600.000,- (*saat ini belum tersedia)

3. Paspor biasa 24 halaman Rp. 100.000,-
4. Paspor biasa elektronis (*e-passport*) 24 halaman Rp. 350.000,- (*saat ini belum tersedia)
5. Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku Rp. 200.000,-
6. Paspor biasa 24 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku Rp. 100.000,-
7. Paspor biasa elektronis (*e-passport*) 24 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku Rp. 800.000,-
8. Paspor biasa elektronis (*e-passport*) 24 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku Rp. 350.000,-
9. Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku Rp. 600.000,-
10. Paspor biasa 48 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku Rp. 300.000,-
11. Paspor biasa elektronis (*e-passport*) 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku Rp. 1.200.000,-
12. Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam Rp. 100.000,-
13. Paspor biasa Elektronis (*E-passport*) 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam Rp. 350.000,-

14. Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam Rp. 300.000,-
15. Paspor biasa Elektronik (*E-passport*) 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam Rp. 600.000,-“

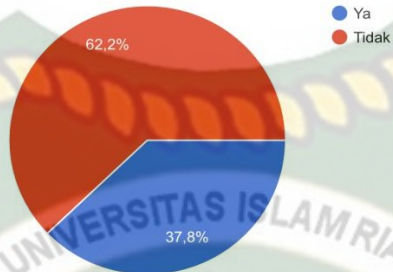
Jasa Penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Paspor berbasis Biometrik Rp. 55.000,

Selain itu, adanya hasil dari jawaban kuesioner kepada 30 orang pemohon paspor. Kuesioner ini dibagikan secara *online*, yaitu mengisi kuesioner yang di upload di *Google Drive* dan pemohon dipersilahkan menjawab dengan sejujur-jujurnya tanpa ada paksaan.



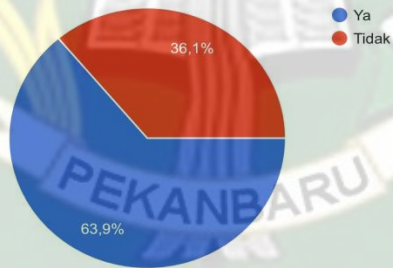
Apakah anda mengalami kesulitan dalam pembuatan Paspor?

37 tanggapan



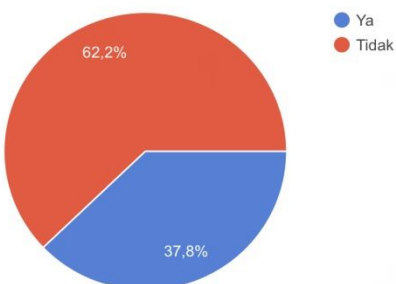
Apakah anda menyukai sistem Antrian Paspor Online di Smartphone anda?

36 tanggapan



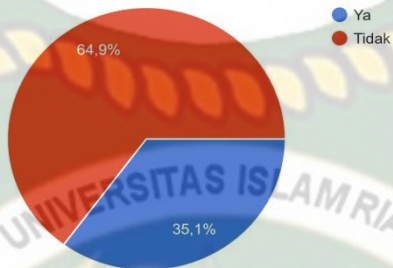
Apakah ada kesulitan lain yang anda rasakan dalam pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi?

37 tanggapan



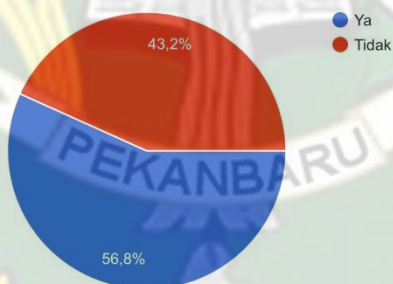
Jika ada, apakah kendala tersebut membuat anda malas untuk melanjutkannya?

37 tanggapan



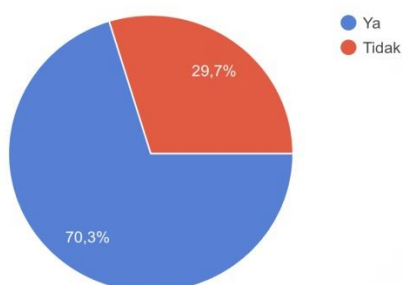
Apakah anda bisa menggunakan aplikasi Antrian Paspur Online di Smartphone anda?

37 tanggapan



Apakah anda mendapatkan kepuasan terhadap Layanan Pembuatan Paspur?

37 tanggapan



Berikut daftar pertanyaan yang ditanyakan oleh penulis kepada masyarakat calon pembuat Paspor:

1. Apakah Anda sudah mempunyai paspor?
2. Apakah Anda mengalami kesulitan dalam pembuatan paspor?
3. Apakah Anda menyukai sistem Antrian Paspor *Online* di *Smartphone* Anda?
4. Apakah ada kesulitan lain yang Anda rasakan dalam pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi?
5. Jika ada, apakah kendala tersebut membuat Anda malas untuk melanjutkannya?
6. Apakah Anda bisa menggunakan aplikasi Antrian Paspor *Online* di *Smartphone* Anda?
7. Apakah Anda mendapatkan kepuasan terhadap layanan pembuatan Paspor?

Dari diagram di atas, masyarakat yang sudah melakukan pembuatan paspor di aplikasi Antrian Paspor *Online* tidak begitu merasakan kesulitan sehingga tetap melanjutkan Pembuatan Paspor.

Statistik Pemberian Dokumen Perjalanan RI

Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Tahun 2018

**STATISTIK PEMBERIAN DOKUMEN PERJALANAN RI
KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU
TAHUN 2018**

BULAN	BARU	DPRI 48										PENGANTIAN DPRI KE 48 HAL				DPRI 24	HAL PENUH	JUMLAH
		PENGANTIAN					PENGANTIAN DPRI KE 48 HAL					PENGANTIAN						
		HILANG		RUSAK			HILANG		RUSAK			HILANG		RUSAK				
		MASIH BERLAKU	HABIS BERLAKU	MASIH BERLAKU	HABIS BERLAKU	TENGSELAM/ BENCANA	MASIH BERLAKU	HABIS BERLAKU	MASIH BERLAKU	HABIS BERLAKU	TENGSELAM/ BENCANA	MASIH BERLAKU	HABIS BERLAKU	MASIH BERLAKU	HABIS BERLAKU			
JANUARI	3176	33	34	9	5	1	2352	9	125							5744		
FEBRUARI	2594	28	24	5	7		1886	5	61							4610		
MARET	2679	19	35	9	9		1864	9	64							4032		
APRIL	1903	12	16	5	9		1976	8	23							3849		
MAY	1836	22	27	8	4		1868	11	73							2435		
JUNI	1058	17	9	10	5		1274	3	49							5105		
JULI	2715	21	32	11	12		2191	10	113							4275		
AGUSTUS	2609	27	29	7	8		1682	23	90							3797		
SEPTEMBER	2190	18	33	5	6	1	1483	6	55							4202		
OKTOBER	2315	46	14	9	11		1704	7	76							4872		
NOVEMBER	2765	38	19	13	17		1890	4	102							4182		
DESEMBER	2215	17	31	1	7		1722	11	103							5171		
JUMLAH	27898	318	346	1	98	101	2	21892	106	1004	0	3	0	2	0	0	51771	

Dari data di atas, masyarakat yang telah melakukan pembuatan paspor baru DPRI 48 halaman selama tahun 2018 berjumlah 27.898 pemohon, sedangkan masyarakat yang melakukan penggantian karena hilang berjumlah 667 pemohon, penggantian karena rusak berjumlah 201 pemohon, habis masa berlaku berjumlah 21.892 pemohon, halaman penuh berjumlah 106 pemohon, dan penggantian DPRI ke 48 halaman berjumlah 1.004 pemohon. Lalu, masyarakat yang telah melakukan pembuatan paspor baru DPRI 24 halaman selama tahun 2018 berjumlah 3 pemohon, sedangkan masyarakat yang melakukan penggantian karena hilang berjumlah 2 pemohon dan selebihnya tidak ada.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru :

A) Sikap Petugas

Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yakni sikap petugas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadi pelayanan publik tersebut.

Penilaian suatu kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat dengan pihak yang memberikan pelayanan/petugas/pemerintah. Kualitasnya baik atau buruk atau biasa-biasa saja, dapat dilihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan/masyarakat, dengan apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut. Sebagai contoh, misalnya masyarakat sering merasakan proses dan tindakan pelayanan yang diberikan aparat pemerintah masih sulit diakses, tidak ramah, tidak memiliki kompetensi dan terjadinya diskriminasi, yang mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik pada umumnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan sikap petugas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam proses pelayanan pembuatan paspor penulis menetapkan bagian-bagian dari sikap petugas, yakni :

- Keadilan petugas
- Keramahan petugas

- Kompetensi petugas

Pada kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, penulis menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terkait dengan sikap petugas dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan kompetensi petugas pelayanan paspor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masih ditemukan kesenjangan pelayanan petugas.

B) Prosedur

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon paspor dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

“Untuk memberikan pelayanan yang efektif serta kejelasan prosedur pelayanan, pelayanan, maka Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru menerapkan sistem OSS (*One Stop Service*). Berikut prosedur pembuatan paspor RI sesuai dengan S.O.P Dirjen Imigrasi Nomor IMI.891.GR.01.01 Tahun 2008 Tanggal 30 Juni 2008” :

1. Pemohon mengambil nomor antrian yang sesuai dengan jenis permohonan.
2. Dilakukan input data, pindai dokumen, foto, sidik jari dan wawancara pemohon.
3. Proses identifikasi data dan hasil biometrik ke Pusat data Imigrasi untuk mengecek apakah pemohon sudah pernah memiliki paspor sebelumnya, jika data pemohon tidak ada hasil duplikasi, permohonan dilanjutkan.
4. Pembayaran biaya paspor melalui bank dan blanko paspor.
5. Proses pencetakan dan laminasi paspor.
6. Proses pengesahan paspor oleh pejabat yang berwenang dan;
7. Pengambilan paspor dengan menyerahkan bukti pembayaran dan tanda terima penerimaan permohonan.

Prosedur pelayanan dapat diklasifikasikan secara terperinci, yaitu dibentuk oleh beberapa bagian Prosedur Pelayanan, yakni antara lain :

- a. Informasi persyaratan dan prosedur
- b. Kemudahan persyaratan dan prosedur
- c. Kesesuaian pelayanan dengan SOP

Berdasarkan penjelasan penelitian terkait prosedur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dilihat dari dimensi prosedur pelayanan, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan proses pelayanan pembuatan paspor dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan petugas yang telah ditetapkan. Tapi tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari masyarakat tentang prosedur pelayanan yang dinilai tidak efisien. Hal ini terbukti dengan adanya keluhan tentang pembayaran biaya paspor yang dilakukan di Bank.

C) Waktu

Merupakan target atau waktu pelayanan yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dimana konsekuensi pegawai terhadap waktu yang telah dijanjikan kepada pemohon paspor dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pemohon paspor dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dengan mengukur kualitas pelayanan terkait waktu pelayanan dapat diketahui sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya serta adanya ketentuan mengenai jadwal/waktu pelayanan. Yang menjadi bagian waktu pelayanan adalah sebagai berikut :

- Ketepatan waktu pelayanan
- Jadwal/waktu pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dilihat dari dimensi waktu pelayanan dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keterlambatan penyelesaian paspor dan perbedaan waktu penyelesaian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

D) Fasilitas

Pada umumnya fasilitas ialah penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena ketersediaan fasilitas yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas tersebut meliputi kelengkapan sarana prasarana, sistem antrian, serta ruang tunggu yang nyaman.

Adapun yang menjadi faktor yang terkait dengan fasilitas pelayanan yakni :

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana
- b. Sistem antrian
- c. Ruang tunggu yang nyaman

Berdasarkan dari pengamatan langsung di lapangan, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan kantor imigrasi Kelas I Pekanbaru dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari perlengkapan/fasilitas kerja petugas yang cukup memadai, meskipun belum sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pemberian layanan kepada masyarakat yang akan membuat

paspor. Tetapi, selain itu sistem antrian dan kondisi ruang tunggu sudah memberikan rasa nyaman kepada masyarakat pemohon paspor.

B. Kendala dari Sistem Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

Adapun Kendala dalam Pembuatan Paspor yaitu :

1. Adanya gangguan sistem secara Nasional sehingga dalam penerbitan paspor mengalami keterlambatan, selama ini gangguan sistem terlalu lama itu mengakibatkan keterlambatan selama 10 hari, sehingga penerbitan paspor menumpuk karena paspor yang sebelumnya tidak terbit tepat waktu.
2. Keterlambatan ini membuat petugas Imigrasi mengalami kesulitan dalam menyelesaikan sehingga terpaksa kerja lembur, karena apabila dikerjakan sesuai dengan jam kerja normal, tidak akan selesai tepat waktu.
3. Adanya *Maintenance* dari Pusat yang mengakibatkan susah masuk ke dalam Antrian Paspor *Online*. Selain itu, rusaknya perangkat ataupun kurangnya perangkat yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru juga mengakibatkan kendala Pembuatan Paspor.

Akan tetapi, menurut pemaparan salah seorang responden yakni Staf LANTASKIM Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, Namun, Betapapun sulit dan mendesaknya situasinya, petugas imigrasi tidak akan melanggar hukum atau peraturan yang ada. Karena persyaratan yang ada sudah standar dan tidak bisa diganggu oleh siapapun atau apapun. Persyaratan yang tidak lengkap akan

dikembalikan dan harus dilengkapi. Masa imigrasi adalah 5 hari untuk memenuhi persyaratan. Dan dalam waktu 5 hari, pemohon tidak perlu melakukan registrasi online lagi, melainkan hanya menggunakan nomor antrian yang lama.

Kendala dalam penerbitan Paspor ini juga berkaitan erat dengan kendala dalam Pelayanan Pengurusan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Berikut ialah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, yakni :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan Imigrasi Kota Pekanbaru. Artinya mereka bekerja dalam hal keterampilan, pengetahuan dan keahlian mereka baik dalam prosedur, sistem, proses dan secara teknis dalam organisasi. Dalam hal ini, karyawan harus memiliki ketrampilan, pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk dapat melaksanakan pekerjaannya. Ini bukan hanya pengalaman SDM yang dibutuhkan, tetapi keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang mereka miliki. SDM juga menjadi modal awal untuk melaksanakan tugas penyampaian layanannya, baik melalui aparturnya, dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan masyarakat. (Pahlawati, 2015, p. 7)

2. Sarana dan prasarana (Fasilitas)

Secara umum sarana dan prasarana merupakan sarana untuk menunjang keberhasilan suatu proses yang dilaksanakan dalam pelayanan publik, karena

apabila tidak tersedia maka tidak semua kegiatan yang dilakukan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan yang direncanakan. Sarana dan prasarana tersebut di atas adalah sebagai berikut :

- a) Peralatan kerja, yaitu segala jenis benda yang digunakan secara langsung sebagai alat produksi untuk pembuatan barang atau untuk mengolah barang dengan fungsi dan kegunaan yang berbeda.
 - b) Perlengkapan kerja, yaitu segala jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, menciptakan dan menambah kenyamanan kerja.
 - c) Perlengkapan atau perangkat tambahan, yaitu segala jenis benda yang membantu kelancaran gerakan selama bekerja, mis. B. AC, mesin pembangkit listrik dan lain-lain. (Pahlawati, 2015, p. 8)
3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor yang sifatnya bukan dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru itu sendiri yakni kurangnya partisipasi masyarakat dalam menerapkan pola pelayanan yang tertib dan sesuai aturan yang berlaku. (Pahlawati, 2015, p. 8)

“Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor:

Pasal 9

- (1) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara *manual*, pemohon harus mengisi *aplikasi* data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan;
- (2) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 1;
- (3) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran;
- (4) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

Pasal 10

- (1) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus mengisi *aplikasi* data yang tersedia pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi;
- (2) Dokumen kelengkapan persyaratan harus disertakan dengan cara memindai dokumen kelengkapan persyaratan dan dikirimkan melalui surat elektronik;
- (3) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data sebagaimana dimaksud pada poin 1 memperoleh tanda terima permohonan dan harus dicetak sebagai tanda bukti permohonan;

- (4) Permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 3 yang telah diperiksa dan memenuhi persyaratan diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan surat elektronik.

Berikut adalah Poster Tiga Langkah Mudah Membuat Paspor yang didapatkan dari Portal Informasi Indonesia.

Untuk melakukan perjalanan antar negara, kita memerlukan paspor. Kini, membuat paspor bisa dilakukan secara online, berikut tata caranya:

1 Membuat akun pada aplikasi Antrian Paspor Online
Untuk mendapatkan nomor antrian pembuatan paspor kita harus membuat akun terlebih dahulu di <https://antrian.imigrasi.go.id> atau mengunduh aplikasinya secara gratis melalui Google Play atau App Store.

2 Berkas yang harus disiapkan:
A. KTP (pastikan KTP Anda sudah e-KTP).
B. KK (Kartu Keluarga).
C. Akta Kelahiran atau surat baptis
D. Akta perkawinan atau buku nikah, Ijazah
E. Paspor lama, jika Anda ingin perpanjang paspor
F. Barcode antrian

3 Datang ke Kantor Imigrasi
Membuat paspor online bukan berarti kita tidak datang ke Kantor Imigrasi. Kita harus tetap datang ke Kantor Imigrasi guna melakukan verifikasi data atau berkas serta wawancara.

TIGA LANGKAH MUDAH MEMBUAT PASPOR -- SECARA ONLINE --

Sumber: <http://infopublik.id>

1ndonesiagoid INDONESIA GOID indonesia.go.id

“Akan tetapi, ada beberapa perbedaan yang ditemukan di lapangan. Ditemukannya perbedaan persepsi antara Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Berikut penulis paparkan beberapa perbedaan tersebut, antara lain” :

1. Dari pasal di atas terlihat bahwa dalam penanganan pembuatan paspor dengan dan tanpa menggunakan teknologi informasi, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik termasuk pembuatan paspor sangat penting dilakukan. Artikel tersebut menyatakan bahwa sistem paspor manual lambat digunakan dan kurang efektif karena penumpukan dokumen yang diverifikasi secara manual, antrian panjang juga bisa terjadi.
2. Berbeda dengan proses registrasi online, layanan berjalan efektif dan cepat karena tidak perlu validasi data dengan sistem scan dokumen virtual, sehingga tidak perlu menumpuk file seperti proses manual di atas.
3. Pembuatan paspor secara *online* ternyata tidak sepenuhnya dilaksanakan secara *online*, karena pemohon paspor diwajibkan untuk datang ke Kantor Imigrasi dan melakukan verifikasi berkas hingga menunggu paspor selesai. Berbeda dengan penjelasan yang ada pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Arti kata *online* di sini membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi antara *online* dari awal sampai akhir atau hanya mendaftar secara *online* dan melakukan pembuatan paspor seperti biasanya *manual/walk in* langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

4. Aturan yang berlaku dengan yang diterapkan di Kantor Imigrasi tersebut berbeda, sehingga perbedaan persepsi tersebut membuat masyarakat kebingungan dan kehilangan arah.
5. Penggunaan *e-passport* yang aturannya sudah ada ternyata belum tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dengan kata lain, bahwa Kantor Imigrasi hanya melayani pembuatan Paspor Biasa dengan 24/48 halaman saja.
6. Apabila ditelaah lagi, pembuatan paspor secara *manual/walk in* hanya untuk Lansia 60 tahun ke atas, bayi, ibu hamil maupun penyandang disabilitas dengan aturan hanya menerima dari jam 8 pagi sampai jam 10 pagi, Kuota yang tersedia hanya untuk 50 orang saja di luar dari kuota yang disediakan secara *online*.

Dapat disimpulkan bahwa pembuatan paspor hanya berlaku *online* dan *online* yang dimaksud hanya untuk melakukan pendaftaran saja bukan melakukan pembuatan paspor secara *online*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sama dengan peraturan yang telah diterapkan di Kantor Imigrasi di Seluruh Indonesia, yaitu mulai dari masyarakat bisa *membooking* antrian *online* yang sebelumnya sudah harus memiliki *aplikasi* Antrian Paspor *Online* di *Smartphone* masing-masing. *Booking* antrian *online* bisa dilakukan di mana saja, bisa dilakukan dari rumah, dari kantor dan dari manapun. Setelah mendapatkan tanggal, hari maupun waktu yang sudah *dibooking* sebelumnya di *aplikasi* tersebut, masyarakat harus menyiapkan berkas dan datang sesuai jadwal yang telah dipilih melalui *aplikasi*.

Pendaftaran Paspor *Online* bisa dilakukan di hari Jumat pukul 14.00 WIB hingga Minggu jam 16.00 WIB. Kuota yang dibuka hanya untuk 200 orang pendaftar sesuai dengan SDM dan perangkat Biometrik Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Di samping Antrian *Online*, juga tersedia Kuota *Walk In* (*Manual*) terkhusus Untuk Lansia 60 tahun ke atas, bayi, ibu hamil maupun penyandang disabilitas dengan aturan hanya menerima dari jam 8 pagi sampai jam 10 pagi, Kuota yang tersedia hanya untuk 50 orang saja di luar dari kuota yang disediakan secara *online*.

2. Kendala dari Sistem Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yakni adanya gangguan sistem secara Nasional sehingga dalam penerbitan paspor mengalami keterlambatan, selama ini gangguan sistem

terlama itu mengakibatkan keterlambatan selama 10 hari, sehingga penerbitan paspor menumpuk karena paspor yang sebelumnya tidak terbit tepat waktu.

Kendala yang beberapa perbedaan yang ditemukan di lapangan. Ditemukannya perbedaan persepsi antara Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Dalam penanganan paspor yang dilakukan dengan dan tanpa menggunakan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik termasuk pembuatan paspor menjadi sangat penting karena penggunaan sistem pembuatan paspor manual sangat lama dan kurang efektif serta Antrian panjang juga dapat terjadi, karena dokumen diperiksa dan ditumpuk secara manual. Pembuatan paspor secara *online* pun ternyata tidak sepenuhnya dilaksanakan secara *online*, karena pemohon paspor diwajibkan untuk datang ke Kantor Imigrasi dan melakukan verifikasi berkas hingga menunggu paspor selesai. Berbeda dengan penjelasan yang ada pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

B. Saran

1. Seharusnya Pemerintah mengambil tindakan secara cepat untuk memperbaiki sistem untuk Penerbitan Paspor secara Nasional agar tidak terjadi lagi gangguan pada sistem Penerbitan Paspor, sehingga penerbitan paspor tidak lagi mengalami keterlambatan. Yang mana keterlambatan ini

bisa memakan waktu selama 10 hari. Tentu saja keterlambatan ini mengakibatkan penerbitan paspor menumpuk karena paspor yang sebelumnya tidak terbit tepat waktu.

2. Seharusnya Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor diterapkan di lapangan. Karena pada dasarnya aturan dibuat untuk diterapkan. Jika di dalam kenyataan justru berbeda dengan yang ada di dalam Peraturan, menyebabkan terjadinya kejanggalan. Pembuatan paspor secara *manual* memakan waktu yang sangat lama, oleh sebab itu adanya ketentuan yang mencantumkan tentang Pembuatan Paspor secara *online*. Tapi, pembuatan paspor secara *online* yang telah disebarkan informasinya kepada khalayak ramai, justru malah tidak diterapkan sepenuhnya. Tentu ada kejanggalan disini. Seharusnya terapkan saja dengan sepenuhnya pembuatan paspor secara *online* ini, untuk memudahkan masyarakat. Tidak hanya dapat memudahkan masyarakat, tentunya juga mempermudah pekerjaan pejabat keimigrasian. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor imigrasi, dan pejabat imigrasi tidak perlu bersusah payah menertibkan antrian, tidak perlu memproses paspor secara *manual* hingga memakan waktu yang sangat lama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Amiruddin dan Zainal Asikin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 26.

Bharata, Adya Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Buku Kenangan Lima puluh tahun Imigrasi. 2015. PT Kipas Putih Aksara.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Mangkusubroto, Guritno. 1992. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Republik Indonesia. 2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayan Publik Indonesia*. Sekretariat Negara Republik Indonesia: Jakarta

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sinambela, Ijan Poltak. 2011. *Reformasi pelayanan Publik: Teori kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subagyo, P. Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, Jakarta.

Subarsono, AG. 2005. *Pelayanan Publik Yang Efisien Responsif Dan Non Partisipan dalam buku Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sunggono, Bambang. 2010. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Syafrinaldi, 2012. *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum*, Pekanbaru: UIR Press.

Usman, Basyiruddin. 2010. *Media Pendidikan*. Jakarta: Ciputat Press.

Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wijayanti, Herlin. 2011. *Hukum Kewarganegaraan Dan Keimigrasian*. Malang: Bayu Media Publishing.

Jurnal:

Aryo Akbar, *Kepindahan Pegawai Negeri Sipil Dalam Sistem Otonomi Daerah*. Jurnal Hukum 2009. pp. 1-10.

Adni, Dita Fisdian. *Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru*. Jurnal Wedana, Volume IV No 1 April 2018, pp.598-508.

Denny. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pahlawati, R. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru*. Jom Fisip Volume 2 No. 2 2015.

Website:

www.imigrasipekanbaru.com (diakses pada 02/10/2019 pukul 20.21 WIB)

www.kemenkumham.go.id (diakses pada 27/10/2019 pukul 18.06 WIB)

Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pembuatan Paspor.