

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

---

---

**IMPLEMENTASI PROGRAM ANTRIAN PASPOR ONLINE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN  
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Vimma Rizkika**  
**NPM : 147110642**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PEKANBARU**

**2018**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : VIMMA RIZKIKA  
NPM : 147110642  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang konferehensif.

Pembimbing I



**Hendry Andry, S.Sos., M.Si**

Pekanbaru, 30 Januari 2019

Pembimbing II



**Eka Komalasari, S.Sos., M.Si**

Turut Menyetujui :  
Program Studi Administrasi Publik  
Ketua



**Hendry Andry, S.Sos., M.Si**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 1225/UIR-FS/KPTS/2018**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Vimma Rizkita**  
N P M : 147210642  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

1. La Ode Syarifan.,S.E.,M.Si Sebagai Ketua merangkap penguji
  2. Ema Fitri Lbis.,S.Sos.,M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Hendry Andry.,S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
  4. Eka Komalasari.,S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
  5. Rosmita.,S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
  6. Eko Handrian.,S.Sos.,M.Si Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di Pekanbaru  
Pada Tanggal 29 Desember 2018  
An. Dekan

**H. Panca Setyo Prihatin.,S.IP.,M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Jurusan.....
4. A r s i p -----sk.penguji

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

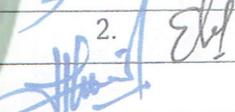
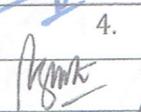
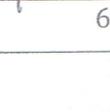
=====

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: ~~021~~/UIR-Fs/Kpts/2018 tanggal 29 Desember 2018 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, **Senin** tanggal, 31 Desember 2018 jam 09.00 - 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Vimma Rizkika  
NPM : 147110642  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Implementasi Program Antrian Paspor Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

Nilai Ujian : Angka : " 88 " ; Huruf : " A "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	La Ode Syarfan, SE., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Eka Komalasari, S.Sos., M.Si	Anggota	4. 
5.	Rosmita, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Notulen	6. 

Pekanbaru, 31 Desember 2018  
An. Dekan,

**H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vimma Rizkika  
NPM : 147110642  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 11 Maret 2019  
An. Tim Penguji  
Sekretaris

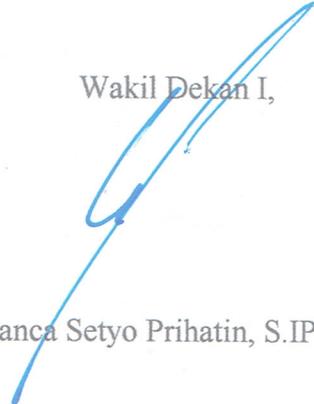
Ketua

  
La Ode Syarfan, S.E., M.Si

  
Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui:

Wakil Dekan I,

  
H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

Program Studi Administrasi Publik  
Ketua,

  
Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Vimma Rizkika  
NPM : 147110642  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Ketua

La Ode Syarfan, S.E., M.Si

Pekanbaru, 11 Maret 2019

Sekretaris

Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Anggota

Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Anggota

Rosrita, S.Sos., M.Si

Mengetahui,  
Wakil Dekan I,

H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

# Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



*Skripsi ini kupersembahkan  
Untuk yang tersayang Ibu dan (Alm) Ayah  
Yang selalu ada dari saat pertama aku menjelajahi kaki di dunia.  
Hingga saat aku siap untuk menyongsong indahnya Dunia.  
I LOVE YOU BOTH!*

**IMPLEMENTASI PROGRAM ANTRIAN PASPOR ONLINE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN  
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU**

**ABSTRAK**

Vimma Rizkika

Kata kunci : Implementasi program, Antrian paspor online, Pelayanan;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan angket dan wawancara, dan data sekunder dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi serta dokumentasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Dimana metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara utuh kenyataan tentang Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Setelah data dikumpulkan, lalu dikelompokkan selanjutnya dipersentasikan untuk dianalisis secara deskriptif sesuai dengan penarikan suatu kesimpulan. Adapun dalam hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru” dengan indikator variabel ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksana, kondisi ekonomi sosial politik, dan kecenderungan pelaksana, dapat dikategorikan cukup terimplementasi. Dengan demikian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru cukup terimplementasi meskipun belum optimal, dengan harapan ada perbaikan untuk kedepannya guna meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

**THE IMPLEMENTATION OF PROGRAM QUEUE ONLINE  
IN AN EFFORT TO IMPROVE PASSPORT SERVICE AT THE  
IMMIGRATION OFFICE GRADE 1 PEKANBARU**

**ABSTRACT**

**Vimma Rizkika**

**Keywords: Implementation Program, online passport queue, service;**

*The purpose of this research was to know about the Impementation of program queue online in an effort to Improve Passport Service at the immigration office grade 1 Pekanbaru. the technique of data collection are the primary data collected by using observation and documentation. The technique of data analisis was quantitative research in descriptive analysis. The result of the research have shown that the implementation of program queue online in an effort ti improve passport services at the imigration office grade 1 Pekanbaru with an indicator variable size and objectives of the policy, the policy resource, communication between the Organization and the activities implementing the social economic conditions, political, and implementing that categorised simply implemented. Thus implementation of program queue online in an effort to Improve Passport Service at the Immigration office grade 1 Pekanbaru was simply implemented though is not optimal, and the researcher hpe that there is an improvenment for the future in order to improve the service passport at immigration grade 1 Pekanbaru.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah S.W.T karena atas rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru ”**.

Kemudian shalawat dan salam penulis haturkan untuk junjungan alam Baginda Nabi Muhammad S.A.W dengan mengucapkan Allahummasholli'ala tsaidina Muhammad Wa'alaali tsayyidina Muhammad, Assalamu'alaika YaRasulullah. Yang telah memberikan suritaula dan serta pengajarannya, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, karena selama saya kuliah di Universitas Islam Riau ini telah menyediakan fasilitas yang membuat belajar menjadi nyaman dan selalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi.

2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menjadi motivator penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang selalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nurmasari, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, yang juga turut memberikan motivasi serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Pembimbing I Bapak Hendry Andry, S.Sos.,M.Si yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan fikirannya sehingga penulis bias meyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Pembimbing II Ibu Eka Komalasari, S.Sos.,M.Si yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan mengarahkan serta memberikan dorongan serta arahan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Staf, Karyawan/Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis

menyelesaikan administrasi mengenai keperluan penulis yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini.

9. Kedua orang tua tercinta yakni Ayah anda Junaidi (Alm) dan Ibunda Halimah beserta Kakak Febri Vantia Nosa dan adek Rival Jutri Hamdi, dan tidak lupa kepada Tante Fetrawati dan Om Gifwanel karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
10. Kepada kakak sepupu sekaligus sahabat Dery Yuli Artika, Syaputri Handayani dan Risnaldi Septia Putra yang telah memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Dan tidak lupa kepada Rival Rinaldi yang selalu setia setiap saat menemani penulis baik dalam suka maupun duka, serta member semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Riau.
12. Kepada sahabat-sahabat yang selalu setia menemani Eka Wahyuni, Widyatul Urfi, Diah Sri Rezeky, Siti Kurniasih, Annisa Tarigan, Tika Yn.
13. Keluarga Besar AP F Angkatan 2014 yang selama ini menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan Studi di Universitas Islam Riau.

Penulis bermohon dan berdo'a kepada yang maha kuasa semoga jasa baik mereka semua dibalas dengan rahmat dan pahala yang setimpal serta mendapatkan kebaikan di dunia dan akhirat kelak. Aaamiin.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu,

penulis sudah berupaya semaksimal mungkin mengerahkan tenaga dan pikiran penulis untuk membuat skripsi ini dengan sebaik mungkin. Setiap bab per bab dalam skripsi ini Insya Allah sudah sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan ketentuan sistematika yang telah ditetapkan oleh fakultas. Terlepas dari itu, kritik dan saran yang bersifat positif penulis harapkan dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan umumnya untuk pembaca yang budiman.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Pekanbaru, 30 Januari 2019  
Penulis,

Vimma Rizkika

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU</b> .....	iii
<b>BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	v
<b>PENGESEHAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	xx
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	15
1. Tujuan Penelitian .....	15
2. Kegunaan Penelitian.....	16
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Konsep Administrasi.....	18
2. Konsep Organisasi .....	21
3. Konsep Manajemen.....	25
4. Konsep Kebijakan Publik.....	27
5. Konsep Implementasi.....	31
B. Kerangka Pikir .....	38
C. Konsep Operasional .....	39
D. Operasional Variabel.....	41
E. Teknik Pengukuran .....	43

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
D. Teknik Penarikan Sampel .....	49
E. Jenis dan Sumber Data.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Teknik Analisis Data.....	51
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	52

**BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Kedaan Geografis.....	54
B. Sejarah Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	55
C. Struktur Organisasi Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	56
D. Tugas dan Fungsi Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	57
E. Sumber Daya Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	58

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Responden .....	60
B. Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	63
1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan .....	64
2. Sumber-sumber Kebijakan.....	69
3. Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan .....	74
4. Karakteristik Badan Pelaksana.....	78
5. Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik .....	82
6. Kecenderungan Pelaksana.....	86
C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Implementasi Program Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	94

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....96  
B. Saran.....99

**DAFTAR KEPUSTAKAAN .....100**

**LAMPIRAN.....102**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

I.1	Statistik Pemberian Dokumen Perjalanan RI Kantor Imigrasi Kelas Pekanbaru Tahun 2018.....	7
I.2	Total Pemohon Pembuatan Paspor yang sudah diperiksa dalam sebulan.....	8
I.3	Pelaksana program antrian paspor online beserta tugas pokoknya.....	12
II.1	Tahapan Analisis Kebijakan .....	30
II.2	Operasional Variabel Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	42
III.1	Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian tentang Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	52
IV.1	Distribusi Nama dan Pendidikan Pegawai Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	59
IV.2	Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	59
V.1	Distribusi Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
V.2	Distribusi Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
V.3	Distribusi Identitas Responden berdasarkan Tingkat Umur .....	62
V.4	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator 1 .....	65
V.5	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator 1 .....	67
V.6	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator 2 .....	70
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator 2 .....	72
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator 3 .....	74
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator 3 .....	76
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator 4 .....	78
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator 4 .....	80
V.12	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator 5 .....	82
V.13	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator 5 .....	84
V.14	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Indikator 6 .....	86
V.15	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator 6 .....	88
V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	91
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

II.1 Kerangka Pikir Penelitian tentang Implementasi Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	38
IV.1 Struktur Organisasi Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

I	Daftar Kuisisioner Penelitian Tentang Implementasi Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	103
II	Daftar Wawancara Penelitian Tentang Implementasi Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	120
III	Daftar Teli Penelitian Tentang Implementasi Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	121
IV	Dokumentasi Penelitian Tentang Implementasi Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru .....	123
V	Surat Ederan Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 Tentang Antrian Pelayanan Paspor Republik Indonesia .....	130
VI	Surat Ederan Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tahun 2017 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Seluruh Indonesia.....	133
V	Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR NO 648/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi An. Vimma Rizkika .....	136
VI	Surat Rekomendasi NO 503/DPMPST/NON IZIN-RISET/15857 Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, Perihal Izin Penelitian Vimma Rizkika .....	137
VII	Surat Keterangan No W4.IMI.1.UM.01.01-3169 Tertanggal 10 Desember 2018 Dari Dinas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, Tentang Pelaksanaan Riset dan Pengumpulan Data An. Vimma Rizkika .....	138
VIII	Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi An. Vimma Rizkika .....	139

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam

Riau peserta Ujian Konferehensif yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vimma Rizkika  
NPM : 147110642  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 30 Januari 2019  
Penulis,

Vimma Rizkika

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam

Riau peserta Ujian Konferehensif yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vimma Rizkika  
NPM : 147110642  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian penyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 30 Januari 2019

Penulis,



Vimma Rizkika

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang tergolong penduduknya banyak dan wilayah kekuasaannya luas. Sebagai negara yang menyanggah status negara berkembang, Indonesia mempunyai tekad untuk mensejahterakan seluruh rakyatnya dari Sabang sampai Merauke, dan dari Pusat hingga Pelosok tanah air.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

Pelayanan yang efektif dan efisien menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.

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.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa dan pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi.

Urgensi pelayanan publik semakin meningkat dalam era globalisasi sekarang ini dan peningkatan dalam berbagai aspek kehidupannya, terlebih lagi dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah membuka akses informasi kepada segenap lapisan masyarakat, dimana rakyat telah dapat membandingkan pelayanan publik antar berbagai negara dan sebagai konsekuensinya tuntutan pelayanan publik yang efektif dan efisien tidak dapat dihindari lagi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian, keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia. Peran imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan institusi pertama dan terakhir yang

menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang dari dan keluar wilayah suatu negara.

Berada langsung dibawah Direktorat Jendral Imigrasi, keberadaan kantor Imigrasi di Kota Pekanbaru dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat public dalam mengurus hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan mengurus paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor merupakan surat izin bagi kita untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar negeri.

Hal ini adalah syarat dari sebuah perjalanan menuju daerah yang tidak dikuasai oleh Negara asal. Maksudnya orang dari Negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain bila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Itulah sebabnya mengurus paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari Negara asal dengan Negara yang dituju.

Imigrasi mempunyai aturan-aturan yang menentukan orang mana yang boleh dan tidak boleh masuk ke wilayah Indonesia ini. Perlu kita ketahui bahwa salah satu aturan untuk memasuki suatu Negara untuk keperluan dan tujuan tertentu, maka seseorang tersebut harus dapat menyerahkan dokumen yang sah berupa surat perjalanan dari suatu Negara

asalnya atau bisa disebut Paspor. Apabila seseorang tersebut tidak menunjukkan Paspornya maka dipastikan bahwa yang bersangkutan akan di Deportasi.

Arus imigrasi terjadi karena adanya keinginan manusia untuk mendapatkan penghidupan yang lebih baik di Negara lain dan lebih banyak terdapat lapangan pekerjaan yang lebih baik di Negara lain dan lebih banyak terdapat lapangan pekerjaan yang lebih baik, hal ini sering terjadi di Negara-Negara yang berbatasan langsung seperti Indonesia dan Malaysia di Wilayah Riau.

Dampak dari era globalisasi telah mempengaruhi sistem perekonomian Negara Republik Indonesia dan untuk mengantisipasinya diperlukan perubahan peraturan perundang-undangan baik dibidang ekonomi, industri perdagangan, transportasi, ketenagakerjaan, maupun peraturan dibidang lalu lintas orang dan barang. Perubahan tersebut diperlukan guna lebih dapat meningkatkan intensitas hubungan Negara Republik Indonesia dengan dunia Internasional yang mempunyai dampak sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis di bidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan

HAM Riau di bidang Keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian;
2. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian;
3. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang status keimigrasian;
4. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Selanjutnya visi dan misi Imigrasi Pekanbaru yaitu Visinya “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum” dan Misinya “Melindungi Hak Asasi Manusia” dan Motonya “Melayani dengan Tulus”.

Penerbitan Paspor Republik Indonesia (Paspor RI) adalah salah satu wujud pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang senantiasa harus ditingkatkan kualitasnya seiring dengan kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap kekurangan atau penyimpangan dalam pelayanan publik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui media cetak dan elektronik.

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi tak henti-hentinya melakukan terobosan dalam upaya mewujudkan pelayanan penerbitan Paspor RI yang memenuhi asas pelayanan publik khususnya asas “kepastian, kecepatan dan kemudahan pelayanan”.Hal ini juga selaras dengan program nawa cita

pemerintah yaitu membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya.

Melihat banyaknya permohonan pengurusan paspor dari masyarakat di tiap tahunnya, yang mencapai ribuan passpor. Hal ini menandakan mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.

Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan selama ini, salah satu hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrian permohonan paspor yang membutuhkan waktu yang lama. Untuk mengatasi hal tersebut Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengambil kebijakan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online sehingga pemohon paspor dapat mendaftar antrian secara online serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor imigrasi.

Agar pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* dapat diimplementasikan secara maksimal, dipandang perlu untuk menetapkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia.

Hal ini bermaksud untuk memberikan kejelasan, ketertiban, dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan

paspor secara *online* dan bertujuan sebagai pedoman bagi pegawai imigrasi dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online dan Kepala Divisi Keimigrasi dalam melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online.

Program pendaftaran antrian permohonan paspor secara online yang berbasis Android bisa kita unduh secara gratis di *Play Store*. Aplikasi tersebut bernama Antrian Paspor Online, yang hanya menyajikan pengambilan nomor antrian untuk pengurusan paspor, jadi masyarakat tidak perlu lagi antri dari subuh untuk mengambil nomor antrian, Antrian Paspor Online ini juga bisa memilih waktu pengurusan paspor ada yang pagi, dan ada juga yang siang. Diharapkan dengan adanya aplikasi Antrian Paspor Online ini akan meningkatkan dan memudahkan pelayanan masyarakat yang dirasakan secara langsung.

**Tabel I.1 : Statistik Pemberian Dokumen Perjalanan RI Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru tahun 2018**

Bulan	Baru	DPRI 48			
		MASIH Berlaku	HABIS Berlaku	BENCANA Alam	Habis Berlaku
Januari	3176	33	34	-	2352
Februari	2594	28	24	-	1886
Maret	2679	19	35	-	1864
April	1903	12	16	-	1979
<b>Jumlah</b>	<b>10352</b>	<b>92</b>	<b>109</b>	<b>0</b>	<b>8078</b>

Sumber: Data dari Kantor Imigrasi, 2018.

Dari tabel diatas, dapat dilihat banyaknya permohonan pembuatan paspor setiap bulannya. keberadaan aplikasi Antrian Paspor Online ini tentunya mendatangkan efek baik bagi masyarakat, karena dengan adanya aplikasi ini masyarakat lebih cepat dalam pengambilan nomor antrian, akan tetapi harapan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kemudian adapun kinerja pelayanan berdasarkan Pendaftaran OSS-Uji Kualitas Paspor periode 01-08-2018 sampai 31-08-2018 dengan total pemohon 4,203. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I.2 : Total Pemohon Pembuatan Paspor yang sudah diperiksa dalam sebulan**

Sudah Diperiksa		
Tempo	Jumlah	%
1 hari	15	0,40%
2 hari	2,073	49,30%
3 hari	346	8,20%
4 hari	865	20,60%
5 hari	325	7,70%
6 hari	198	4,70%
1-2 Minggu	360	8,60%
2-3 Minggu	19	0,50%
3 Minggu - 1 Bulan	2	0,00%
<b>Total Jumlah</b>	<b>4,203</b>	<b>100.00%</b>

Sumber: Kantor Imigrasi Pekanbaru, 2018.

Adapun dasar atau regulasi yang mengatur tentang antrian pelayanan paspor Republik Indonesia yaitu tertuang dalam :

- Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor Republik Indonesia;
- Surat Edaran Nomor : IMI-UM.01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Seluruh Indonesia;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5216);
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409);
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 649).

Berdasarkan Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor Republik Indonesia, Kepala Kantor Imigrasi ditugaskan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi kantor imigrasi dengan tingkat perbitan paspor yang relatif rendah (kurang dari 75 permohonan per hari), maka setiap permohonan paspor wajib dilayani sesuai dengan ketentuan jam kerja;
2. Bagi kantor imigrasi dengan tingkat penerbitan paspor lebih dari 75 permohonan per hari, maka pengajuan permohonan paspor dapat dibatasi dengan sistem batasan waktu sebagai berikut:
  - a. Waktu pengambilan nomor antrian permohonan paspor:
    - 1) Pukul 07.30 s.d 10.00 waktu setempat bagi kantor imigrasi dengan jumlah penerbitan rata-rata per hari diatas 150;
    - 2) Pukul 07.30 s.d 12.00 waktu setempat bagi kantor imigrasi dengan jumlah penerbitan rata-rata per hari diatas 75 s.d 150;
  - b. Nomor antrian hanya diberikan kepada pemohon yang bersangkutan dengan menunjukkan persyaratan permohonan paspor;
  - c. Pemanggilan pemohon berdasarkan nomor urut antrian (*first come first serve*).
3. Dalam keadaan penting dan mendesak permohonan diajukan melebihi batas waktu yang ditentukan dapat dilayani dengan persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk;
4. Menyediakan nomor antrian dan meja layanan khusus bagi pemohon difabel, lansia, wanita hamil, dan balita;

5. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui spanduk, banner, brosur, laman, media cetak dan elektronik; dan
6. Melaporkan pelaksanaannya kepada Direktur Jenderal Imigrasi disertai bukti foto.

Berdasarkan Surat Edaran diatas, Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tahun 2017 tentang Antrian Pelayanan Paspor Republik Indonesia, Kepala Kantor Imigrasi ditugaskan untuk melakukan hal-hal yang telah diatur diatas. Kepala kantor imigrasi diperbolehkan mengubah dan atau menambah aturan dari kantor imigrasi pusat atas izin atau persetujuan dari Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan Ham Pusat. Jadi, apabila kepala imigrasi pekanbaru tidak melakukan perubahan peraturan yang telah diberikan, maka setiap kantor imigrasi cukup menjalankan tugasnya berdasarkan aturan yang telah diberikan oleh pusat.

Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan Ham mulai 17 November 2017 resmi meluncurkan layanan antrian paspor online serempak se-Indonesia. Adapun pelaksana program antrian paspor online dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel I.3 : Nama pelaksana program antrian paspor online beserta jabatan dan tugas pokoknya**

No	Nama	Jabatan	Tugas Pokok
1.	MED EVAWADI, S.H.	Kepala Kantor Imigrasi	Mengkoordinasikan pelaksanaan dibidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status serta melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2.	LASMAIDA FLORENTA	Kasubag Tata Usaha	Melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga kantor imigrasi
3.	DEDI ASNEDI, S.Sos	KASI Informasi dan Sarana Komunikasi	Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan sarana komunikasi keimigrasian dilingkungan kantor imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4.	ERWIN HENDRAWINATA, S.Hut	KASILalu Lintas	Melakukan kegiatan keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian dilingkungan yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
5.	AGUS TRI HARTO H.S, A.MD,. S.Sos, M.Si	KASI Status Keimigrasian	Melakukan urusan status keimigrasian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
6.	OKY DERAJAT RIZKI M, A.Md.Im.,SH	KASI Pengawasan dan Penindakan	Melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing dilingkungan kantor imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sumber: Portal Imigrasi Pekanbaru, 2018.

Kemudian, adapun alur atau petunjuk untuk mendapatkan antrian paspor melalui aplikasi online, antara lain :

### 1. Registrasi

Setelah aplikasi di download dan terpasang di smartphone, lakukan registrasi untuk mendapatkan akun/user name dan password.

### 2. Login / Masuk Ke Aplikasi

Login / masuk ke Aplikasi Antrian Paspor Online untuk melakukan pendaftaran antrian. Masukkan user name dan password yang telah didaftarkan sewaktu proses registrasi.

### 3. Pilih Kantor Imigrasi

Pilih kantor imigrasi yang akan dituju sesuai dengan keinginan anda.

### 4. Pilih Tanggal Kedatangan

Pilih tanggal yang telah tersedia (yang berwarna hitam) sesuai dengan keinginan anda.

### 5. Pilih Waktu Kedatangan

Pilih waktu kedatangan pagi atau siang sesuai dengan kesempatan dan waktu anda.

### 6. Pilih Jumlah Pemohon

Pilih jumlah pemohon yang telah disediakan. Apabila anda mengajukan permohonan bersama dengan anggota keluarga, pilih jumlah yang sesuai.

### 7. Isi Data Pemohon

Isi data pemohon berupa Nama, NIK yang sesuai dengan KTP dan Kartu Keluarga serta pilih keterangan yang sesuai dengan pemohon. Setelah selesai, klik tombol simpan.

#### 8. Kode Booking dan QR-Code

Pada sistem akan tampil jadwal yang telah anda pilih. Anda dapat mencetak Printout jadwal PDF yang bisa di dapatkan pada pilihan “jadwal” kemudian pilih “PDF”. QR Code atau printout jadwal yang nantinya akan di tunjukan pada kantor imigrasi saat proses pengajuan pembuatan paspor.

Adapun beberapa fenomena dan informasi yang peneliti temui di lapangan antara lain sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan program pelayanan aplikasi Antrian Paspor Online ini belum efektif, hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan dari pemerintah terhadap pelaksanaan aplikasi ini, sehingga mengakibatkan aplikasi online ini susah di akses oleh masyarakat.
- b. Kurangnya kuota nomor antrian yang disediakan oleh aplikasi online. Aplikasi online Antrian Paspor tersebut hanya menyediakan kuota 150 nomor antrian perharinya, sedangkan permintaan nomor antrian melebihi kuota yang tersedia.
- c. Untuk mendaftar Antrian Paspor Online hanya bisa di akses melalui android, sedangkan tidak semua masyarakat menggunakan android, dengan hal ini aplikasi Antrian Paspor Online bukan mempermudah masyarakat justru mempersulit masyarakat, sehingga bentuk pelaksanaan

pelayanan yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru tidak membuat kepuasan bagi masyarakat.

Melihat pentingnya pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien agar masyarakat merasa puas maka diharapkan prosedur aplikasi Antrian Paspor Online dapat mewujudkan harapan masyarakat untuk bisa melakukan layanan pemohonan pengurusan paspor secara cepat dan tidak berbelit-belit. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti masalah ini. Maka berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengangkat judul: **“Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka terlihat jelas bahwa penelitian ini mengarah pada kebijakan publik. Maka dari itu, rumusan masalah yang peneliti tarik dalam penelitian ini adalah: **“Bagaimanakah Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru?”**

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

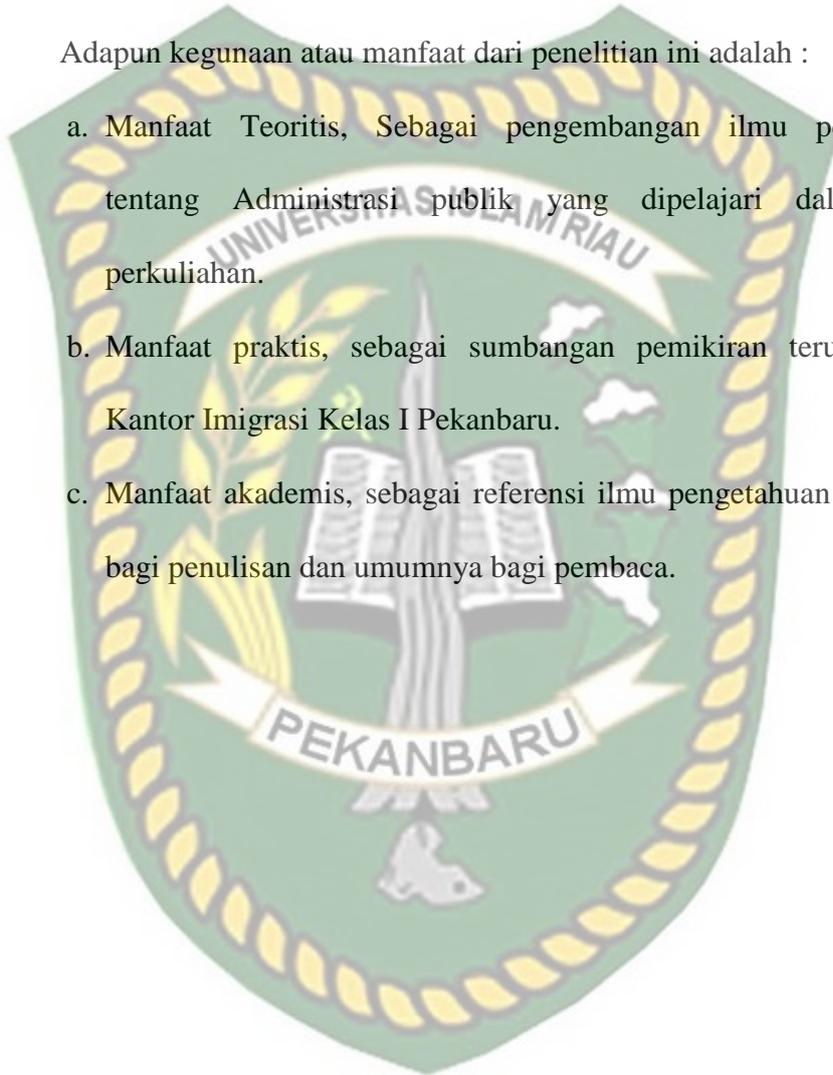
Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menginterpretasikan Implementasi Program Antrian Paspor Online dalam

Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Teoritis, Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi publik yang dipelajari dalam dunia perkuliahan.
- b. Manfaat praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
- c. Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulisan dan umumnya bagi pembaca.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah atau suatu penelitian diperlukan adanya konsep landasan atau pedoman sebagai dasar untuk mengemukakan dan memahami permasalahan penelitian agar tidak terjadi kesalah-pahaman dalam sebuah penelitian.

Selanjutnya dalam upaya mewujudkan cita-cita Indonesia sebagaimana yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu “Mensejahterakan Kehidupan Bangsa”, maka sebuah Negara perlu dikelola secara serius dan juga secara berkala dengan sebuah manajemen yang jelas. Ketika berbicara mengenai manajemen, tentu sangat identik dengan Negara Indonesia yang menganut sistem desentralisasi dalam mengatur dan mengelola pemerintahannya. Hal ini sangat dibutuhkan dalam sebuah manajemen, karena jika pengelolaannya tidak baik, maka peningkatan kesejahteraan tidak akan terwujud sesuai dengan harapan yang direncanakan.

Selanjutnya dapat dilihat konsep teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan akan diuraikan beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini. Karena penelitian ini membahas tentang sistem pemerintahan atau menyangkut tentang organisasi publik. Dan tentunya didalam sistem pemerintahan tidak terlepas dari yang namanya manajemen. Manajemen berkembang dan hidup layaknya sebuah

sistem. Manajemen hadir dengan peran yang melekat sebagai penyatu semua unsur tersebut. Dikarenakan sebuah sistem yang baik tidak akan terwujud tanpa bersatunya semua unsur-unsur tersebut. Dan berikut adalah penjelasan beberapa unsur dalam manajemen, antara lain:

### 1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, Syafri (2012:3) mengemukakan bahwa administrasi berasal dari bahasa latin, terdiri dari *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, serta pengelolaan.

Menurut Siagian (dalam Wirman Syafitri 2012:9) Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Menurut Silalahi administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (dalam Zulkifli 2005:20). Berangkat dari teoritis batasan konsep administrasi baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas (keseluruhan proses kerjasama) menunjukkan adanya sejumlah aspek utama yang menjadi motor penggerak untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi. .

Pasolong (2007:3) mengatakan administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Menurut silalahi administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (dalam Zulkifli 2005:20).

Sedangkan menurut Sugandha administrasi publik adalah sebuah proses kegiatan penetapan sasaran-sasaran serta pelaksanaan tercapainya, dengan memanfaatkan semua sumber yang tersedia guna mewujudkan tujuan negara yang dilakukan secara bekerjasama dengan melalui orang-orang, baik individu maupun kelompok secara terkoordinasi” (dalam Amin Ibrahim, 2004:10)

Zulkifli terdapat tiga pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah konsep administrasi yaitu:

1. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni. Keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terikat kepada aspek kondisi, situasi, waktu dan tempat dimana dia dijalankan.
2. Bahwa dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur ; adanya dua orang manusia atau lebih; adanya tujuan yang hendak dicapai; adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan; adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas; dan adanya pertimbangan rasionalitas dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut diatas.
3. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerjasama bukan merupakan konsep yang baru. Dia sudah ada dan dijalankan sejak manusia sudah mengenal peradaban. Tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan.

Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Hal ini membukakan mata kita untuk lebih melihat terhadap administrasi dan menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya sebatas proses ketik-menetik surat, catat-mencatat atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan lebih seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Karena, teramat sangat spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakup semua unsur yang ada didalamnya, baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu biasa dikenal dengan istilah 6M, seperti yang tertera dalam buku yang ditulis oleh Zulkifli dan Nurmasari (2015), antara lain:

- a. *Man*, yaitu manusia. Dalam organisasi, manusia dikenal sebagai sumber daya manusia (SDM) . SDM adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidupp sebuah organisasi. Apabila SDM didalam suatu organisasi tersebut berkualitas, maka kehidupan organisasi itu pun akan berkualitas.
- b. *Money*, yaitu Uang. Uang yang dimaksud disini adalah sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena segala pergerakan yang dilakukan didalam organisasi sangat tidak terlepas dari kebutuhan financial.
- c. *Method*, yaitu Metode atau cara. Cara yang dimaksud disini adalah segala macam jalan, taktik, strategi dalam menciptakan sebuah organisasi tersebut menjadi sangat produktif dan berkelanjutan.
- d. *Machine*, yaitu Mesin. Mesin yang dimaksud disini merupakan perangkat-perangkat keras dalam organisasi yang membantu

- kelancaran pergerakan sebuah organisasi, dan tentunya membuat kinerja lebih praktis, ekonomis, efektif dan efisien.
- e. *Material*, yaitu Bahan atau Alat. Bahan atau alat ini berfungsi sebagai sesuatu yang akan diolah, dibuat, dikerjakan, diproses dan dihasilkan. Bahan inilah yang akan dikerjakan oleh manusia, yang diperoleh menggunakan uang dan akan dikerjakan menggunakan mesin. Bahan yang dimaksud disini adalah bahan baku atau bahan pokok dalam organisasi dan semua perangkat lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
  - f. *Market*, yaitu Pasar. Dalam organisasi public, market akan teralisasi dengan sendirinya dalam bentuk opini masyarakat atau unsur kepentingan. Sementara dalam organisasi privat atau bisnis, market benar-benar diartikan sebagai pasar untuk tempat akhir dalam pemasaran produk.

Konsep 6M diatas merupakan landasan utama untuk sebuah administrasi yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintahan secara menyeluruh maupun pemerintahan.

Bertitik tolak dari dasar teoritis batasan konsep administrasi menunjukkan adanya sejumlah unsur-unsur administrasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok yang bekerjasama memerlukan seperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinegi. Seperangkat instrumen tersebut berwujud sejumlah unsur yang mutlak harus ada. Artinya tanpa adanya unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan atau yang dikehendaki tidak akan tercapai.

## 2. Konsep Organisasi

Administrasi dan organisasi saling berkaitan satu dengan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai maka perlu adanya tempat (wadah) untuk bekerja sama dan tempat inilah yang dinamakan organisasi. Para sarjana ilmu administrasi semakin banyak memberikan

perhatian kepada organisasi sebagai suatu proses meskipun perhatian terhadapnya sebagai wadah kegiatan kerja tetap penting. Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas.

Menurut Siagian (dalam Hendry Andry 2015:14) adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dalam suatu organisasi terdapat sekelompok orang yang melakukan aktivitas dalam sebuah organisasi dengan menggunakan seni tertentu untuk tercapainya tujuan yang telah disepakati melalui orang lain. Administrasi dapat berjalan dengan adanya bantuan dari orang yang mau terlibat didalamnya yang disebut sebagai manajemen.

Selanjutnya menurut Darwis, dkk (2009:11) yang mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu wadah dari unsur-unsur administrasi yang lainnya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Zulkifli (2005:73) mengemukakan bahwa konsep organisasi sebagai wadah pelaksanaan kerjasama, dan juga mencakup rangkaian aktifitas pembagian tugas,

penunjukan staf, pendelegasian wewenang dan tanggungjawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Nawawi (2008:13) mengatakan bahwa dalam sebuah organisasi terdapat unsur-unsur yang merupakan suatu kesatuan yang utuh agar sebuah organisasi dapat berjalan, adapun unsur-unsur pokok dalam sebuah organisasi adalah :

1. Manusia, yaitu : yang terdiri dari dua orang atau lebih yang menghimpun diri dalam suatu wadah.
2. Filsafat, yaitu : manusia yang menghimpun diri dalam organisasi dengan hakekat kemanusiaannya, menjalani kehidupan bersama berdasarkan filsafat yang sama.
3. Proses, yaitu : kerjasama dalam sebuah organisasi yang berlangsung secara berkelanjutan.
4. Tujuan, yaitu : organisasi didirikan manusia adalah oleh karena adanya kesamaan kepentingan, baik dalam rangka mewujudkan hakekat kemanusiaannya maupun secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Zulkifli (2005:131) yang mengatakan bahwa sebuah organisasi sebagai sistem apapun bentuk dan juga jenisnya adalah bersifat dinamis dan juga terbuka. Terbuka karena tidak mungkin menghindari dari berbagai bentuk pengaruh perubahan yang datang dari aspek lingkungan, terutama lingkungan eksternal.

Banyak yang mendefinisikan pengorganisasian menurut Siswanto mengatakan bahwa pengorganisasian adalah berdasarkan deskripsi tentang organisasi, pengorganisasian adalah pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kesatuan pekerjaan, penetapan hubungan antar pekerjaan yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan

dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien(Siswanto 2005:75).

Secara sederhana organisasi mempunyai tiga unsur, yaitu ada orang-orang, ada kerja sama, dan tujuan bersama. Tiga unsur organisasi itu tidak berdiri sendiri-sendiri, akan tetapi saling kait atau saling berhubungan sehingga merupakan suatu kesatuan yang utuh. Agar orang-orang yang ada didalam organisasi dapat melakukan kerjasama dalam usaha mencapai tujuan bersama maka diperlukan daya kerja. Daya kerja dibedakan menjadi dua macam, yaitu daya manusia dan daya bukan manusia.

#### 1) Daya Manusia

Daya manusia terdiri dari kemauan dan kemampuan, meliputi:

- a. Kemauan dan kemampuan untuk bekerja atau berbuat
- b. Kemauan dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain, dan
- c. Kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan prinsip-prinsip organisasi.

#### 2) Daya Bukan Manusia

Daya bukan manusia adalah daya yang diperoleh dari sumber materi, barang, benda; misalnya mesin-mesin, uang, waktu, metode dan dari sumber daya alam lainnya (iklim, udara, cuaca, air dan sebagainya).

Dengan demikian untuk bisa tetap mempertahankan kelangsungan hidup sebuah organisasi ditengah-tengah perubahan lingkungan agar tetap bisa eksis maka sebuah organisasi ditengah-tengah perubahan lingkungan agar tetap bisa eksis maka sebuah organisasi membutuhkan suatu strategi

pengelolaan sumber daya ilmu yaitu manajemen. Jelaslah bahwa suatu organisasi tidak bisa bergerak sendiri, ia harus ada interaksi didalam dan ke luar dalam pelaksanaan fungsi dan tugas sehari-hari dengan saling mendukung antara satu sama lainnya, baik antara orang-orang yang ada dalam organisasi maupun dengan organisasi lain atau instansi lain yang berada diluarnya.

### 3. Konsep Manajemen

Suatu organisasi jika ingin tetap berjalan lancar, maka memerlukan suatu ilmu dan strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat dalam konsep manajemen. Dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan serta mengoptimalkan bantuan dan kemampuan orang lain untuk melakukan aktifitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) Manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Kemudian menurut Sondang P. Hasibuan (dalam Samsudin, 2010:17) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmub dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Frans sadikin (dalam Samsudin, 2010:18) Manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara, dan mengoprasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalaui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi, dan kooperatuf. Proses penentuan asas-asas

perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan sudah termasuk dalam pengertian manajemen.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen disebut sebagai “ilmu” dan ada juga yang menyebut manajemen sebagai “seni”dikatan manajemen sebagai ilmu adalah suatu kumpulan pengetahuan yang logis dan sistematis . manajemen sebagai seni adalah suatu kreatifitas pribadi yang di sertai suatu keterampilan. Ilmu pengetahuan mengajarkan kepada orang tentang suatu pengetahuan tertentu, sedangkan seni mendorong orang untuk memperaktekannya. Seni dalam manajemen meliputi kemampuan untuk memadukan suatu visi atau tujuan dengan keterampilan tertentu.

Selain daripada itu, Zulkifli (2005:92) juga mengemukakan bahwa fungsi-fungsi spesifik manajemen seperti yang dikonsepsikan oleh Terry, yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*);  
Mencakup fungsi pengembalian keputusan (*decision making*) dan penganggaran (*budgeting*).
- b. Pengorganisasian (*Organizing*);  
Mencakup fungsi staf (*staffing*), fungsi pelatihan (*training*) dan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*).
- c. Penggerakan (*Actuating*);  
Mencakup fungsi pemberian motivasi (*motivating*), fungsi pengarahan (*direting*) dan fungsi memimpin (*leading*).
- d. Pengawasan (*Controlling*);  
Mencakup fungsi pelaporan (*reporting*), fungsi penilaian (*evaluating*), fungsi penyempurnaan (*correcting*) dan fungsi pengendalian (*reaning*).

Manajemen dibutuhkan oleh semua orang atau organisasi. Tanpa manajemen usaha untuk mencapai suatu tujuan akan sia-sia belaka. Alasan diperlukan manajemen adalah sebagai berikut :

- Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan pribadi, kelompok, organisasi, atau perusahaan.
- Manajemen dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara tujuan – tujuan, sasaran – sasaran, dan kegiatan – kegiatan dari pihak – pihak yang berkepentingan dalam organisasi atau perusahaan, seperti pengusaha dan karyawan, kreditur dengan nasabah, atau masyarakat dengan pemerintah.
- Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.

Dari alasan diperlukannya manajemen diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sangat dibutuhkan dalam berorganisasi termasuk pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

#### 4. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan yang direkomendasikan untuk dipilih oleh *Policy Markes* bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Ada banyak variabel yang mempengaruhi keberhasilan implelementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *Policy Markes* untuk mempengaruhi prilaku birokrat pelaksana agar tersedia memberikan pelayanan dan mengatur prilaku kelompok sasaran.

Kebijakan publik adalah tindakan pemerintah yang berwenang. Menurut Young & Quin kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis dan finansial untuk melakukannya (dalam Suharto, 2005:44). Lebih lanjut dijelaskan bahwa, kebijakan publik adalah seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik bisanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari

beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.

Kemudian menurut Young dan Quinn (dalam Suharto, 2005:44) mengemukakan beberapa konsep kunci yang termuat dalam kebijakan publik, sebagai berikut:

1. Tindakan pemerintah yang berwenang, kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintahan yang memiliki kewenangan hukum, politis dan finansial untuk melakukannya.
2. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata, kebijakan publik berupaya merespon masalah/kebutuhan konkrit yang berkembang dimasyarakat.
3. Serangkaian tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang disebut untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
4. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial. Namun, kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.
5. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh seorang atau beberapa orang aktor. Kebijakan publik berisi sebuah pernyataan atau justifikasi terhadap langkah-langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan. Keputusan yang telah dalam kebijakan publik bisa dibuat oleh sebuah badan pemerintah, maupun oleh beberapa perwakilan lembaga pemerintah.

Korayati (2005:7), mengemukakan bahwa secara umum kebijakan dapat dikatakan sebagai tumpukan keputusan pemerintah yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana dan program yang akan dilaksanakan. Menurut Islamy (2000:17), kebijakan adalah serangkaian tindakan yang diusulkan oleh

seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan adanya hambatan dan kesempatan terhadap usulan kebijaksanaan tersebut guna mencapai suatu tujuan.

Defenisi kebijakan dapat dicermati dari defenisi berikut ini:

“kebijakan adalah kata kebijaksanaan, yaitu perilaku seseorang terlaksana pejabat atau perorangan, kelompok kekuatan politik atau kelompok pakar atau instansi pemerintah yang terlibat dalam suatu bidang kegiatan tertentu yang diarahkan pada rumusan masalah atau permasalahan yang sehubungan dengan adanya hambatan tertentu. Untuk selanjutnya mengacu kepada tindakan atau tindakan berpola yang mengarah kepada tujuan seraya mencari peluang untuk mencapai tujuan dan atau mewujudkan sasaran yang ingin dicapai”Latief (2005:88)

Menurut Dunn (dalam Nugroho 2007:10), tahap-tahap dalam proses pembuatan kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Fase penyusunan agenda, pada fase ini pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah kebijakan pada agenda publik.
2. Fase formulasi kebijakan untuk mengatasi masalah.
3. Adopsi kebijakan, alternatif kebijakan dipilih dan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas dan/atau konsensus kelembagaan.
4. Implementasi kebijakan, kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrase dengan memobilisir sumber daya yang dimilikinya terutama finansial dan manusia.
5. Penilaian kebijakan, pada fase ini pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan akan dinilai apakah telah memenuhi kebijakan yang telah ditetapkan.

Kelima tahapan pembuatan kebijakan diatas menurut Dunn (dalam Nugroho,2007:11), dinilai paralel dengan tahapan analisis kebijakan yang dapat dilihat pada tabelberikut:

**Tabel II.1 : Tahapan Analisis Kebijakan**

<b>Analisis Kebijakan</b>	<b>Pembuatan Kebijakan</b>
a. Perumusan masalah	a. Penyusunan agenda
b. Peramalan	b. Formulasi kebijakan
c. Rekomendasi	c. Adopsi kebijakan
d. Pemantauan	d. Implementasi kebijakan
e. Penilaian (evaluasi)	e. Penilaian kebijakan

Sumber: Nugroho 2007:11

Berikut akan dijelaskan proses analisis kebijakan menurut Dunn (dalam Nugroho, 2007:16), antara lain:

1. Perumusan masalah, masalah kebijakan adalah nilai kebutuhan atau kesempatan yang belum terpenuhi, yang dapat diidentifikasi untuk kemudian diperbaiki atau dicapai melalui tindakan publik. Fase-fase perumusan masalah kebijakan antara lain: pencarian masalah, pendefinisian masalah, spesifikasi masalah, pengenalan masalah.
2. Peramalan masa depan kebijaksanaan, peramalan adalah prosedur untuk membuat informasi aktual atas dasar informasi yang telah ada mengenai situasi sosial di masa depan tentang masalah kebijakan. Peramalan mempunyai sejumlah tatanan, yaitu; akurasi ramalah, kondisi komperatif masa depan dan konteks, yaitu konteks institusional, konteks temporal, dan kontek historikal.
3. Rekomendasi kebijakan, yaitu menentukan alternatif yang terbaik dan mengapa. Terdapat enam kriteria untuk merekomendasi kebijaksanaan, antarlain; efektivitas, efesiensi, kecukupan, perataan, responsivitas pada penciptaan premis-premis nilai dan kelayakan.
4. Pemantauan hasil kebijaksanaan, yaitu untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat kebijakan publik. Pemantauan mempunyai empat fungsi, yaitu;eksplanasim akuntansi, pemeriksaan dan kepatuhan.
5. Penilaian (evaluasi) kinerja kebijaksanaan, yaitu menekankan pada penciptaan premis-premis nilai dengan kebutuhan untuk menjawab pertanyaan “apa perbedaan yang dibuat?”. Kriteria untuk mengevaluasi kebijakan sama dengan kriteria rekomendasi kebijakan, antara lain; efektivitas, efesiensi, kecukupan,perataan, responsivitas dan ketepatan.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan suatu kebijakan yang telah dibuat, maka dibutuhkan strategi dan formulasi yang baik. Formulasi dari kebijakan publik adalah langkah awal dalam proses kebijakan publik yang sangat menentukan bagi implementasi kebijakan, menurut person (dalam Dahlan 2004:97). Secara metodologis klasifikasi pendekatan dalam formulasi kebijakan publik terdiri dari 5 (lima) pendekatan yaitu:

1. Pengaplian kekuasaan (*power approach to policy*)
2. Pendekatan Rasionalitas (*Rationality and policy making*)
3. Kekuasaan dalam birokrasi (*public choice approach*)
4. Pembuat kebijakan (*personality*)
5. Proses pembuatan kebijakan (*Formatio Lochitian and Processingin policy making*)

Untuk mengukur suatu keberhasilan suatu kebijakan tidak terlepas dari proses implementasinya. Implementasi kebijakan mengutip pendapat Meter dan Horn adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu dan kelompok-kelompok pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran, yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan.

## 5. Konsep Implementasi

Untuk melihat keberhasilan suatu kebijakan (program), maka sangat bergantung kepada implementasi program itu sendiri. Dimana implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah diantara diprogramkan itu benar-benar memuaskan.

Hinggis (dalam Pasolong,2007:57) mendefenisikan implementasi merupakan sebagai rangkuman dari berbagai kegiatan yang didalamnya

sumberdaya manusia menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran strategi.

Sedangkan menurut Azam Awang (2010:32) Implementasi merupakan sebagai apa yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan ditetapkan yang memberikan prioritas pada suatu program, manfaat atau suatu bentuk output yang jelas.

Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan keputusan kebijakan biasanya dalam bentuk undang-undang peraturan pemerintah, keputusan peradilan, pemerintah eksekutif atau dekrit presiden. Menurut Subarsono (2005:88) Implementasi melibatkan usaha dari *policy makers* untuk mempengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut “*street level bureaucrats*” untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran (*target group*).

Menurut Moenir (2006:25) Implementasi merupakan penerapan dari pada kebijakan yang telah diambil dalam organisasi sementara menurut Mazmanian (dalam Nugroho,2008:447), mengatakan bahwa implementasi merupakan upaya melaksanakan keputusan kebijakan.

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan, tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah

sebuah program dilaksanakan. Implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggungjawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial.

Ripley dan Frangklin mengartikan implementasi merupakan apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible out put) (dalam Winarno 2007:145).

Kemudian Jones (dalam Ismail, 2007:132) mengemukakan implementasi adalah kemampuan untuk membentuk hubungan-hubungan lebih lanjut dalam rangkaian sebab akibat yang menghubungkan tindakan dengan tujuan.

Dapat dikatakan Water Wiliam (dalam Ismail, 2007:132) implementasi adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasionalkan sebuah program dengan melalui tiga pilar sebagai berikut :

1. Organisasi: pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metoda untuk menjadikan program berjalan.
2. Interpretasi: menafsirkan agar program (seringkali dalam status) menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
3. Penerapan: ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Menurut Azam (2010:32) implementasi diartikan sebagai pelaksanaan suatu keputusan politik yang biasanya disampaikan dalam bentuk peraturan perundangan, keputusan politik itu mencakup masalah

yang hendak diatasi, tujuan yang hendak dicapai serta untuk memecahkannya.

Menurut Edward III proses implementasi sebagai suatu sistem pengadilan untuk menjaga agar tidak terjadi penyimpangan sumber dan penyimpangan dari tujuan kebijakan (dalam Azam 2010:31).

Tugas implementasi adalah sebagai penghubung yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijakan publik menjadi hasil dari aktivitas pemerintah dan disamping itu juga implementasi juga menyangkut masalah penciptaan suatu sistem penghantaran atau penyerahan kebijakan.

Menurut Van Meter dan Van Horn Implementasi kebijakan yaitu sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya (dalam Budi 2012:149).

Menurut Teori Van Meter dan Van Horn dalam pandangannya, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel, yakni: 1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan, 2) Sumber-sumber Kebijakan, 3) Komunikasi Antar Organisasi dan Kegiatan-kegiatan pelaksanaan, 4) Karakteristik Badan-badan Pelaksana, 5) kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik, 6) Kecendrungan Pelaksana.

#### 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan Tujuan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan

program yang sudah di rencanakan. Menurut Van Meter dan Van Horn, identifikasi indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh. Di samping itu, ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan merupakan bukti itu sendiri dan dapat diukur dengan mudah.

## 2. Sumber-sumber Kebijakan

Sumber-sumber kebijakan merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia biaya dan waktu. Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Sumber daya manusia sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan, modal diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak terhambat proses kebijakan. sedangkan waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, kaarena waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung keberhasilan kebijakan.

## 3. Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan

Komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. semakin baik koordinasi

komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya. Implementasi akan berjalan efektif bila ukuran-ukuran dari tujuan-tujuan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam kinerja kebijakan. denganbegitu, sangat penting untuk memberi perhatian yang besar kepada kejelasan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, ketepatan komunikasinya dengan para pelaksana dan konsistensi atau keseragaman dari ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber informasi. Komunikasi didalam dan antara organisasi-organisasi merupakan suatu proses yang kompleks dan sulit.

#### 4. Karakteristik Badan-badan Pelaksana

Menurut Van Meter dan Van Horn bahwa Karakteristik pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin.

#### 5. Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik

Lingkungan eksternal ikut mendukung keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial dan politik yang juga merupakan faktor menentukan keberhasilan suatu implementasi. Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan

politik merupakan variabel selanjutnya yang diidentifikasi oleh Van Meter dan Van Horn. Dampak kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar selama dasawarsa yang lalu. Para peminat perbandingan politik dan kebijakan publik secara khusus tertarik dalam mengidentifikasi pengaruh variabel-variabel lingkungan pada hasil-hasil kebijakan.

#### 6. Kecendrungan Pelaksana

Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan pelaksana kebijakan. Seperti diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn, intensitas kecenderungan-kecenderungan pelaksana akan memengaruhi kinerja kebijakan. Para pelaksana yang mempunyai pilihan-pilihan negatif mungkin secara terbuka akan menimbulkan sikap menentang tujuan-tujuan program. Bila hal ini terjadi, maka persoalan implementasi akan mengundang perdebatan – bawahan mungkin menolak untuk berperan serta dalam program tersebut sama sekali. Selain itu, tingkah laku yang kurang kuat mungkin menyebabkan para pelaksana mengalihkan perhatian dan menggelak secara sembunyi-sembunyi. Dalam keadaan seperti ini Van Meter dan Van Horn menyarankan agar orang melihat kepada peran pengawasan dan pelaksanaan untuk menjelaskan perbedaan-perbedaan keefektifan implementasi. Oleh karena itu, para pengkaji implementasi kebijakan harus mengumpulkan banyak individu yang berasal dari unsur kecendrungan yang beragam.

Enam variabel ini dikembangkan untuk menentukan keberhasilan implementasi, menunjukkan adanya pengaruh sikap para pembuat kebijakan sendiri, tetapi juga ada unsur yang eksternal yang masih melihat kehendak kelompok sasaran.

## B. Kerangka Pikir

Dalam hal ini, berdasarkan dari variabel penelitian ini yaitu “Implementasi Program Antrian Paspor Online”, maka penulis menguraikan alur kerangka pemikiran dengan mendudukan 6 indikator yang ada menurut Teori Van Meter dan Van Horn (2012) Penulis mengambil keenam indikator tersebut sebagai indikator yang dijadikan ukuran dalam usulan penelitian ini. Enam indikator tersebut bisa dilihat pada bagan dibawah ini :

**Gambar II.1: Kerangka Pikir Penelitian tentang Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**



Sumber: Hasil Modifikasi Penulis, 2018.

### C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah atau pun konsep terkait usulan penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.
3. Organisasi adalah wadah untuk memfasilitasi proses kerja sama untuk pencapaian suatu tujuan tertentu.
4. Organisasi publik adalah organisasi pemerintah yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara dan mempunyai kewenangan yang absah (legitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negara dan melayani segala keperluannya.
5. Manajemen adalah seni untuk memengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu tanpa merasa terpaksa atau dengan sengang hati.
6. Kebijakan merupakan ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah demi tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu.

7. Implementasi adalah proses yang mentransformasikan suatu rencana ke dalam praktik, sebagai rangkuman dari berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program, dengan menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran strategi.
8. Implementasi Program Antrian Paspor Online merupakan sebuah upaya yang digadang-gadang mampu untuk meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
9. Ukuran dan Tujuan yaitu Ukuran dan Tujuan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah di rencanakan.
10. Sumber-sumber kebijakan merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan penmanfaatan sumber daya manusia biaya dan waktu. Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.
11. Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan, Komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.
12. Karakteristik Badan-badan Pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Sikap

para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin.

13. Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Lingkungan eksternal ikut mendukung keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial dan politik yang juga merupakan faktor menentukan keberhasilan suatu implementasi.
14. Kecendrungan pelaksana, Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan pelaksana kebijakan.

#### **D. Operasional Variabel**

Operasional Variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator, item penilaian, dan skala yang direncanakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Tujuan operasional variabel ini adalah menjelaskan mengenai konsep-konsep utama dalam penelitian ini dan pengelompokan item penelitian yang mana sebagai variabel penelitian adalah “Implementasi Program Antrian Paspur Online”, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel II.2 : Operasional Variabel Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuat Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran
Implementasi kebijakan yaitu sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Budi 2012:149)	Implementasi Program Antrian Paspur Online	1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan	1. Melakukan perencanaan program 2. Menetapkan standar dan sasaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Cukup</li> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Kurang</li> <li>• Terimplementasi</li> </ul>
		2. Sumber daya Kebijakan	1. Anggaran pelaksanaan kebijakan 2. Waktu pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Cukup</li> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Kurang</li> <li>• Terimplementasi</li> </ul>
		3. Komunikasi antar Organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan	1. Penetapan dan pencapaian standar/prosedur 2. Arah tujuan kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Cukup</li> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Kurang</li> <li>• Terimplementasi</li> </ul>
		4. Karakteristik badan pelaksana	1. Prilaku atau etika pelayanan 2. Faktor tekanan dari luar organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Cukup</li> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Kurang</li> <li>• Terimplementasi</li> </ul>
		5. Kondisi ekonomi, sosial dan politik	1. Pengaruh positif dari lingkungan eksternal 2. Pengaruh negatif dari lingkungan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Cukup</li> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Kurang</li> <li>• Terimplementasi</li> </ul>
		6. Kecendrungan pelaksana	1. Sikap penerimaan dan penolakan terhadap kebijakan 2. Faktor hambatan dan kemudahan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Cukup</li> <li>• Terimplementasi</li> <li>• Kurang</li> <li>• Terimplementasi</li> </ul>

Sumber : Data Olahan Penulis, 2018.

## E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Terimplementasi (3 Skor), Cukup Terimplementasi (2 Skor), dan yang terakhir adalah Kurang Terimplementasi (1 Skor).

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator. Untuk lebih jelasnya tentang kategori ukuran tersebut akan diuraikan dibawah ini :

### ➤ Ukuran Variabel

Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berada pada skala 67 - 100%

Cukup Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berada pada skala 34 - 100%

Kurang Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Implementasi Program M-Immigration Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berada pada skala 0 - 33%

➤ **Ukuran Indikator Variabel**

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Ukuran dan Tujuan Kebijakan berada pada skala 67 – 100%

Cukup Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Ukuran dan Tujuan Kebijakan berada pada skala 34 – 66%

Kurang Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Ukuran dan Tujuan Kebijakan berada pada skala 0 – 33%

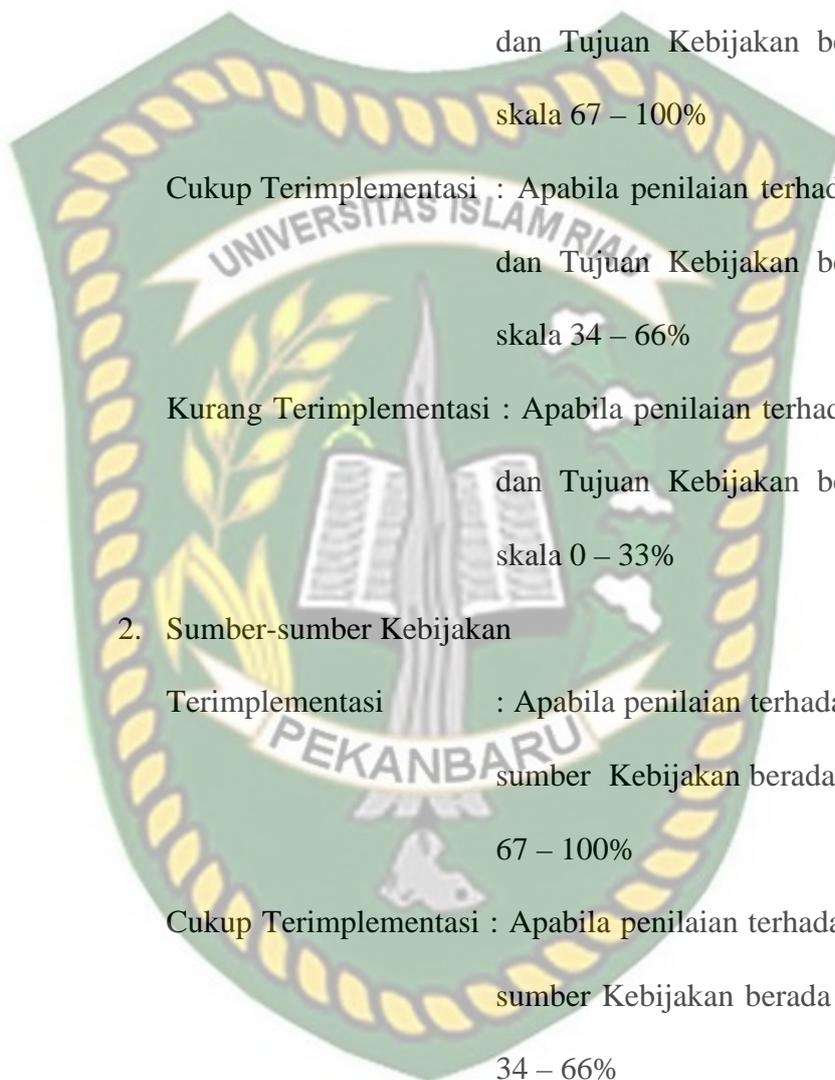
2. Sumber-sumber Kebijakan

Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Sumber-sumber Kebijakan berada pada skala 67 – 100%

Cukup Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Sumber-sumber Kebijakan berada pada skala 34 – 66%

Kurang Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Sumber-sumber Kebijakan berada pada skala 0 – 33%

3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan



Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap komunikasi antar organisasi dan kegiatan- kegiatan pelaksanaan berada pada skala 67 – 100%

Cukup Terimplemetasi : Apabila penilaian terhadap Komunikasi antar Organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan berada pada skala 34 – 66%

Kurang Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Komunikasi antar Organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan berada pada skala 0 – 33%

#### 4. Karakteristik Badan-badan Pelaksana

Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap karakteristik badan-badan pelaksana berada pada skala 67 – 100%

Cukup Terimplemtasi : Apabila penilaian terhadap Karakteristik badan-badan pelaksana berada pada skala 34 – 66%

Kurang Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap karakteristik badan-badan pelaksana berada pada skala 0 – 33%



5. Kondisi-kondisi Ekonomi, sosial dan politik

Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik berada pada skala 67 – 100%

Cukup Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik berada pada skala 34 – 66%

Kurang Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik berada pada skala 0 – 33%

6. Kecendrungan Pelaksana

Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap kecendrungan pelaksana berada pada skala 67 – 100%

Cukup Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap Kecendrungan Pelaksana berada pada skala 34 – 66%

Kurang Terimplementasi : Apabila penilaian terhadap kecendrungan Pelaksana berada pada skala 0 – 33%



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan jenis pengumpulan data menggunakan teknik angket/kuisisioner. Metode kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 1999:72). Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena ingin mengkaji lebih mendalam mengenai gejala, peristiwa dan kajian dalam lingkungan yang alami (*Natural Setting*) dalam populasi dan sampel penelitian.

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang mendukung dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode angket. Prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan data-data yang dikumpulkan dari objek penelitian pada saat penulis mengumpulkan data kelengkapan.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, Provinsi Riau. Adapun dasar pertimbangan penulis untuk mengambil Kantor Imigrasi Kelas I pekanbaru ini menjadi lokasi penelitian adalah Untuk di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Aplikasi Antrian Paspor Online merupakan aplikasi Online yang pertama diterapkan. Namun masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan

aplikasi Antrian Paspor Online, yang lebih detailnya dijelaskan pada fenomena masalah di bagian latar belakang. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, Aplikasi Antrian Paspor Onlinenyahanya menyediakan 150 nomor antrian perharinya, sedangkan permintaan nomor antrian melebihi kuota yang tersedia.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:73). Sedangkan menurut Arikunto (2002:108) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/masyarakat yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam sehari.

#### 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2009:73) adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya maka peneliti dapat menggunakan sebagian sampel yang diambil dari populasi. Sedangkan menurut Arikunto (2002:108) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Kemudian menurut Soekidjo (2005:79) sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 orang.

**Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian.**

No	Subjek Penelitian	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Kantor Imigrasi Kelas I	1	1	100%
2	Kasubag Tata Usaha	1	1	100%
3	KASI Informasi dan Sarana Komunikasi	1	1	100%
4	KASI Lalu Lintas	1	1	100%
5	KASI Status Keimigrasian	1	1	100%
6	KASI Pengawasan dan Penindakan	1	1	100%
7	Pengunjung Pembuat Paspor	150	30	20%
<b>Jumlah</b>		<b>156</b>	<b>36</b>	<b>23%</b>

Sumber : Data Penelitian, 2018.

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *Insidental Sampling*, dimana menurut Sugiyono (2009:96) *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dan sampel ditentukan minimal 30 orang berdasarkan teori *Insidental Sampling* menurut Sugiyono (2009:96) bahwa untuk penelitian kuantitatif, sampel minimal 30 orang.

Teknik penarikan *Insidental Sampling* ini ditunjukkan untuk masyarakat atau pengunjung pembuatan paspor dalam satu hari. Dan jumlah pengunjung dalam satu hari berjumlah 150 orang., yakni berdasarkan jumlah kuota antrian per hari. Selanjutnya, untuk pegawai imigrasi kelas I Pekanbaru, peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data. Hal ini dilakukan karena jumlah pegawai yang menjadi sampel penelitian hanya sedikit, yakni berjumlah 6 orang.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini menggunakan dua data:

1. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh pengumpul data. Data ini biasanya didapatkan peneliti pada saat penelitian langsung ke lapangan (Sugiyono, 2009;139). Data penelitian diperoleh dari responden yaitu
2. Data Sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen (Sugiyono,2009;141)

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi

Menurut Narimawati (2007;63), observasi adalah pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala/peristiwa yang diselidiki pada obyek penelitian. Peneliti melakukan observasi awal kepada partisipan-partisipan untuk mengetahui pihak-pihak yang terlibat dalam program Antrian Paspur Online. Partisipan dalam penelitian ini yaitu pihak pembuat kebijakan aplikasi Antrian Paspur Online Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

2. Kuisisioner/Angket

Kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebar daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden (Narimawati, 2007;64). Pengumpulan data untuk penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner diisi oleh responden penelitian yakni masyarakat yang menggunakan aplikasi antrian paspor online.

### 3. Wawancara / *deep interview*

Menurut Narimawati (2007;64). Wawancara adalah pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara (pengumpul data) dengan narasumber (sumber data). Ini dilakukan untuk memperjelas hasil jawaban kuisisioner yang telah disebarkan kepada responden. Wawancara dilakukan kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas I pekanbaru

### 4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009;82). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dan mengumpulkan data, yang diidentifikasi dari dokumentasi adalah yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti penulis. Dokumentasi merupakan bukti fisik dari penelitian ini, berupa foto-foto penelitian dan surat-surat yang telah diperoleh selama penulis melakukan penelitian.

### **G. Teknik Analisis Data**

Setelah pengumpulan data dilakukan maka data hasil kuisisioner dikelompokkan menurut jenisnya, dan selanjutnya data tersebut dideskripsikan secara terperinci dan sistematis. Kemudian data dianalisis dan diinterpretasikan secara kuantitatif berlandaskan konsep dan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, untuk kemudian dapat diperoleh suatu kesimpulan dari hasil penelitian.

## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :

**Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian tentang Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu																											
		Juli				Oktober				November				Desember				Januari				Februari							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																								
2	Seminar UP					■	■	■	■																				
3	Revisi UP									■	■	■	■																
4	Revisi Kuisioner													■	■	■	■												
5	Rekomendasi Survey																	■	■	■	■								
6	Survey Lapangan																					■	■	■	■				
7	Analisis Data																									■	■	■	■
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																												
9	Konsultasi Revisi Skripsi																												
10	Ujian Konfrensi																												
11	Revisi Skripsi																												
12	Penggandaan Skripsi																												

Sumber : Modifikasi Penulis, 2018.

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Keadaan Geografis

Letak dan luas kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ} - 14' - 101^{\circ} 34'$  bujur timur dan  $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45'$  Lintang Utara serta diapit oleh Kabupaten Siak, Kampar dan Pelalawan. Berdasarkan peraturan Pemerintah no 19 tahun 1987 tanggal 7 September 1987. Daerah Kota Pekanbaru mempunyai luas kurang lebih 632,26 km<sup>2</sup> atau 0,71 % dari luas provinsi Riau. Pekanbaru terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 km<sup>2</sup>.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib Pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 3 tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan sebelah utara Kabupaten Siak, sebelah selatan Kabupaten Kampar, sebelah Timur Kabupaten Bengkalis dan sebelah Barat Kabupaten Pelalawan. Sementara untuk keadaan geologinya sendiri Kota Pekanbaru relatif daerah datar dengan struktur tanah yang pada umumnya terdiri dari jenis aluvial dengan pasir dan pinggiran kota yang pada umumnya terdiri dari

jenis tanah organosol serta humus yang merupakan rawa-rawa yang bersifat asam, sangat korosif untuk besi.

Kota Pekanbaru sendiri dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari Barat ke Timur, memiliki beberapa anak sungai antara lain Sungai Umban Sari, Air Hitam, Sibam, Setukul, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Mintan dan Tampan. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

#### **B. Sejarah Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

Secara geografis letak Kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam) maka aspek Keimigrasian di daerah ini cukup menonjol.

Kantor imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950 an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah Pejabat Teknis dan Pegawai Administrasi yang kecil dan sarana operasional terbatas. Kegiatan keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak, jalan Pelabuhan ke jalan Teratai No. 87 Pekanbaru sampai sekarang.

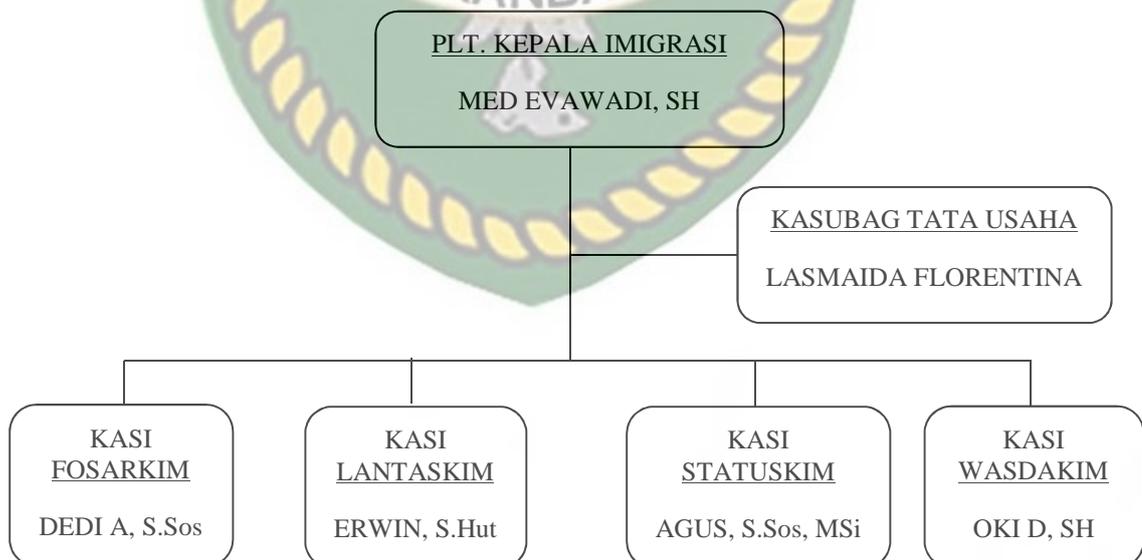
Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakiman dari *System Holding Company* menjadi *System Integrated Company* sehingga

Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuklah Kanwil Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Perundang-Undangan, dan kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan Ham dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Kelas I sebagai unit Pelaksanaan Teknis (UPT), berada dan bertanggung jawab di bawah Kantor Wilayah Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

### C. Struktur Organisasi Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Dalam dunia administrasi tidak pernah terlepas dari yang namanya organisasi dan manajemen. Untuk mempermudah proses manajemen dan administrasi dalam berorganisasi, maka dibentuklah sebuah struktur organisasi. Adapun struktur organisasi keimigrasian kelas I Pekanbaru dapat dilihat pada bagan berikut ini:

**Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Imigrasi Kelas I Pekanbaru**



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, 2018.

## D. Tugas dan Fungsi Imigrasi Kelas I Pekanbaru

### Visi dan Misi

Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan lima tahun kedepan dengan memperhatikan potensi, permasalahan, tugas pokok dan fungsi. Visi imigrasi kelas I Pekanbaru adalah “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”.

Untuk mewujudkan visi sebagaimana tersebut diatas, maka misi telah ditetapkan adalah “Melindungi Hak Asasi Manusia”. Kemudian adapun Moto imigrasi kelas I Pekanbaru yaitu “Melayani Dengan Tulus”. Selanjutnya dalam struktur organisasi keimigrasian kelas I Pekanbaru, tugas pokok dan fungsi masing-masing setiap bagian yaitu :

#### a. Kepala Imigrasi

Kepala imigrasi adalah pimpinan tertinggi dalam penyelenggaraan proses kerja keimigrasian yang merupakan pelayan masyarakat di bidang keimigrasian. Tugas dan Fungsi Kepala Imigrasi yaitu Mengkoordinasikan pelaksanaan dibidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status serta melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### b. Kasubag Tata Usaha

Kepala sub bagian tata usaha keimigrasian memiliki tugas yaitu Melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

### **c. KASI Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian**

Kepala seksi Informasi dan Sarana Komunikasi keimigrasian bertugas Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan sarana komunikasi keimigrasian dilingkungan kantor imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **d. KASI Lalu Lintas Keimigrasian**

Kepala seksi lalu lintas keimigrasian memiliki tugas yaitu Melakukan kegiatan keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian dilingkungan yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **e. KASI Status Keimigrasian**

Kepala seksi status keimigrasian memiliki tugas yaitu Melakukan urusan status keimigrasian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **f. KASI Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian**

Kepala seksi pengawasan dan penindakan keimigrasian bertugas melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing dilingkungan kantor imigrasi yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **E. Sumber Daya Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, sumber daya manusia terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital dalam penyelenggaraan pelaksanaan tugas dan kewajiban. Terkait hal tersebut diatas, berikut ini data sumber daya manusia atau data kepegawaian di lingkungan Keimigrasian Kelas I Pekanbaru bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Pegawai, Nama Pegawai dan Pendidikan Pegawai Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

No	Jabatan	Nama	Pendidikan
1	PLT. Kepala Imigrasi	Med Evawadi, SH	S.1
2	Kasubag Tata Usaha	Lasmaeda Florenta	SLTA
3	KASI Informasi dan Sarana Komunikasi	Dedi Asnedi, S.Sos	S.1
4	KASI Lalu Lintas	Erwin Hendrawinata, S.Hut	S.1
5	KASI Status Keimigrasian	Agus Tri HS, S.Sos., M.Si	S.2
6	KASI Pengawasan dan Penindakan	Oki Derajat RM, SH	S.1

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, 2018.

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa Kepala Imigrasi memiliki jenjang pendidikan S1, Kasubag Tata Usaha memiliki pendidikan SLTA, KASI Status Keimigrasian memiliki pendidikan S2, dan sebagian besar lainnya memiliki pendidikan S1. Meskipun demikian, pendidikan standar tidak mematahkan semangat kinerja para pegawai imigrasi untuk menunjukkan kinerjanya yang baik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Adapun total keseluruhan pegawai Imigrasi kelas I Pekanbaru berjumlah 88 orang.

Selanjutnya, organisasi merupakan suatu penggabungan benda-benda, alat-alat perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang bertalian dengannya, yang dihimpun dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Adapun data asset yang dimiliki kantor imigrasi kelas I Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.2 : Sarana dan Prasarana Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

No	Jenis Barang	Ada	Keterangan
1	Kantor Imigrasi		Milik
2	Ruang Kerja Kepala Imigrasi		Baik
3	Ruang Kasubag Tata Usaha		Baik
4	Ruang KASI Informasi dan Sarana Komunikasi		Baik
5	Ruang KASI Lalu Lintas		Baik
6	Ruang KASI Status Keimigrasian		Baik
7	Ruang KASI Pengawasan dan Penindakan		Baik
8	Meja Kerja		60 Unit
9	Kursi Kerja		120 Unit
10	Komputer		45 Unit
11	Lemari Arsip		40 Unit
12	Papan Informasi		Baik
13	Kursi Pengunjung		Baik
14	Ruang Tunggu		Baik
15	Toilet		Baik
16	Musholla		Baik
17	Parkiran		Baik
18	Rumah Dinas		1 unit
19	Mobil Dinas		1 unit
20	Mobil Operasional		1 unit
21	Motor Operasional		2 unit

Sumber: Data Penelitian, 2018.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa semua sarana dan prasarana pada kantor imigrasi kelas I Pekanbaru dalam keadaan baik dan tergolong cukup memadai untuk kelangsungan kerja seluruh sumber daya manusia keimigrasian kelas I Pekanbaru. Sehingga tidak menghalangi dan menghambat kerja para pegawai imigrasi kelas I Pekanbaru untuk bekerja lebih baik demi kesejahteraan pengunjung atau masyarakat.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Responden penelitian adalah pihak yang dijadikan sampel penelitian atau pihak yang diberikan daftar pertanyaan yang menyangkut penelitian ini. Adapun responden dalam penelitian ini adalah Kepala Imigrasi, Kasubag Tata Usaha, Kasi Informasi dan Komunikasi, Kasi Lalu Lintas, Kasi Status Keimigrasian, Kasi Pengawasan dan penindakan, dan Masyarakat. Identitas responden berguna untuk menggambarkan dan memberikan informasi mengenai responden yang terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan umur responden.

##### 1. Jenis Kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin di Kantor imigrasi kelas I Pekanbaru terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden yang ada di Kantor imigrasi kelas I Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.1: Distribusi Identitas Responden Penelitian Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	21	58%
2	Perempuan	15	42%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden penelitian dalam penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terdiri dari 21 orang jenis kelamin laki-laki(58%) dan 15 orang jenis kelamin perempuan (42%).

## 2. Tingkat Pendidikan

Pada identitas responden tingkat pendidikan dalam penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terdiri dari tiga tingkat pendidikan yaitu SLTA, Diploma dan Sarjana. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SLTA	5	14%
2	Diploma	6	16%
3	Sarjana	25	70%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian, 2018.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam Penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terdiri dari

5orang memiliki tingkat pendidikan SLTA (61%) jumlah terendahdan tingkat pendidikan Sarjana berjumlah 25 orang (70%) jumlah tertinggi.

### 3. Tingkat Usia

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berpikir dalam rangka mengambil suatu keputusan. Biasanya yang berumur lebih tua akan cenderung bekerja dan berpikir lebih matang karena telah memiliki kestabilan dalam mengendalikan emosi terhadap suatu masalah dalam pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dalam penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

No	Tingkat Usia	Responden	Persentase
1	20 – 30	10	28%
2	31 – 40	14	39%
3	41 – 50	12	33%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Penelitian, 2018.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang berada pada usia 20-30 berjumlah 10orang (28%), kemudian responden yang berusia 31-40 berjumlah 14 orang (39%), dan responden yang berusia 41-50 berjumlah 12 orang (33%).

## **B. Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru**

Sumber daya manusia sangat penting dalam pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan menentukan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tentunya diwajibkan memiliki tanggung jawab dan kesadaran dalam bekerja yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai dalam organisasi serta merupakan harapan semua anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan.

Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan pada keberlangsungannya dapat dilihat pada penyelesaian pekerjaan yang terdapat pada setiap unit kerja yang ada pada suatu organisasi. Dalam pencapaiannya sudah tentu tidak terlepas dari adanya ketentuan dan kemampuan dari pemimpin organisasi dalam memberikan pekerjaan kepada pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan terhadap pekerjaan tersebut. Penentuan keberhasilan organisasi merupakan suatu keseluruhan dari keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

Implementasi Program Antrian Paspor Online pada penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari enam indikator yang mana bertujuan untuk mengetahui dan menginterpretasikan Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Adapun cara peneliti dalam menghitung persentase dari jawaban responden yaitu :  $\text{Tanggapan Responden} \times 100\% \div \text{Jumlah Responden}$ .

## 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan Tujuan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah di rencanakan.

Implementasi program antrian paspor merupakan suatu hal yang cukup penting untuk dibahas, karena dewasa ini pihak imigrasi belum lama ini membuat program baru yaitu program antrian paspor online, sehingga implementasinya masih diragukan. Untuk itu perlu dilakukan pembahasan mengenai Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, salah satu indikatornya adalah ukuran dan tujuan kebijakan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 6 orang responden terhadap indikator ukuran dan tujuan kebijakan yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu melakukan perencanaan program, dan menetapkan standar dan sasaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Ukuran dan Tujuan Kebijakan terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Melakukan perencanaan program	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
2	Menetapkan standar dan sasaran	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
	Jumlah	12	0	0	12
	Rata-rata	6	0	0	6
	Persentase	100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.4 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 6 responden pegawai terhadap dua item yang dinilai dalam indicator ini, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Terimplementasi dengan jumlah persentase 100%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 0%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 0%.

Dari sini terlihat bahwa tanggapan pegawai dominan pada kategori terimplementasi. Hal itu dibuktikan dengan adanya program antrian paspor online dan tingkat manfaatnya yang berpengaruh besar. Sebagian masyarakat sangat senang dan mengapresiasi program antrian paspor online ini. Karena aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam memilih nomor antrian dan waktu kedatangan yang diinginkan. Sehingga masyarakat tidak perlu mengantri dengan lama dan dari subuh hari.

Berdasarkan penjelasan diatas, terlihat bahwa program antrian paspor online berpengaruh besar bagi masyarakat, dan masyarakat sangat merasa

terbantu. Artinya, disini terlihat bahwa pihak imigrasi sudah sukses dalam membuat dan melaksanakan program. Maknanya, pihak imigrasi sudah melakukan perencanaan program dengan matang dan menetapkan standar serta sasaran dengan baik. Sehingga dari sini sudah terlihat keseriusan pihak imigrasi dalam membuat kebijakan dan melaksanakan program antrian paspor online. Tanpa kerjasama yang baik, mustahil program antrian paspor online akan terimplementasi dengan baik. Dan tanpa ide dan pemikiran yang cemerlang dari Direktorat Jendral Imigrasi, tidak akan tercipta program antrian paspor online ini. Karena ide program antrian paspor online ini pertama kali dicetuskan oleh Direktorat Jendral Imigrasi sendiri. Ide ini muncul karena beliau melihat setiap hari antrian pengunjung yang begitu panjang, bahkan ada yang datang sejak subuh agar bisa mendapat pelayanan di awal waktu. Dari fenomena ini, maka terbesit ide cemerlang ini untuk memudahkan masyarakat dalam membuat paspor tanpa harus mengantri lama sehingga waktu kedatangan menjadi lebih efisien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Kantor Imigrasi pada hari Senin tanggal 10 Desember 2018 pukul 10.00 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengenai indikator ukuran dan tujuan kebijakan, beliau menjelaskan bahwa :

*“Tujuan aplikasi antrian paspor online ini sangat bagus, karena sangat mempermudah pemohon dalam proses pembuatan paspor tanpa mengantri lama dan tanpa mengantri dari subuh hari. Ide program antrian paspor online pertama kali dicetuskan oleh Direktorat Jendral Imigrasi. Lalu launching pada 27 November 2017.”* (Wawancara dengan Bapak Med Evawadi, SH).

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan

Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indikator Ukuran dan Tujuan Kebijakan sudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru. Penulis melihat program antrian paspor online sudah terimplementasi dengan baik dan mempermudah masyarakat dalam membuat paspor tanpa harus mengantri dengan waktu yang lama. Hal ini membuktikan bahwa pihak imigrasi sudah melakukan perencanaan program dengan matang dan sudah menetapkan standar dan sasaran dengan baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Ukuran dan Tujuan Kebijakan yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitumelakukan perencanaan program, dan menetapkan standar dan sasaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.5: Distribusi Tanggapan Masyarakat Pegawai Mengenai Indikator Ukuran dan Tujuan Kebijakan terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Melakukan perencanaan program	26 (87%)	4 (13%)	0 (%)	30
2	Menetapkan standar dan sasaran	23 (77%)	7 (23%)	0 (%)	30
	Jumlah	49	11	-	60
	Rata-rata	25	5	-	30
	Persentase	83%	17%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.5 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap dua item yang dinilai dalam indicator Ukuran dan Tujuan Kebijakan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Terimplementasi dengan jumlah persentase 83%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 17%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 0%.

Dari 83% masyarakat yang menjawab terimplementasi, sebagian besar alasan mereka yaitu program antrian paspor online ini sangat membantu masyarakat, tidak mempersulit masyarakat dan bersifat efektif dan efisien. Artinya pihak imigrasi sudah melakukan yang terbaik, baik dalam melakukan perencanaan program maupun dalam menetapkan standar dan sasaran. Dengan adanya program antrian paspor online dan tingkat manfaatnya yang berpengaruh besar. Masyarakat sangat senang dan mengapresiasi program antrian paspor online ini. Karena aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam memilih nomor antrian dan waktu kedatangan yang diinginkan. Sehingga semuanya jadi terorganisir dan masyarakat tidak perlu mengantri dengan lama dan dari subuh hari. Maknanya, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Dari 17% masyarakat yang menjawab cukup terimplementasi, sebagian besar alasan mereka yaitu program antrian paspor online ini cukup membantu masyarakat dalam membuat paspor, tapi mereka sedikit kecewa karena aplikasinya sering eror, seperti antrian tiba-tiba penuh sendiri dan email konfirmasi dari imigrasi sering tidak masuk ke email pengunjung. Intinya masyarakat berharap agar aplikasinya segera diperbaiki supaya lebih baik.

Dari tabel diatas terlihat bahwa kategori kurang terimplementasi dengan persentase 0%. Artinya tidak ada satu pun masyarakat atau pengunjung yang menjawab kurang terimplementasi. Maknanya, masyarakat mengakui bahwa pada indicator ini pelayanan di kantor imigrasi sudah baik dan meningkat.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator Ukuran dan Tujuan Kebijakan sudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru. Penulis melihat program antrian paspor online sudah terimplementasi dengan baik dan mempermudah masyarakat dalam membuat paspor tanpa harus mengantri dengan waktu yang lama, tanpa harus datang dari subuh hari.

Dari hasil kuisisioner diatas, penulis melihat tanggapan masyarakat terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru pada indicator Ukuran dan Tujuan Kebijakan cukup beragam, namun lebih dominan pada kategori Terimplementasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi program antrian paspor ini dan masyarakat berharap agar program ini bisa lebih baik lagi demi untuk kebaikan dan peningkatan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

## **2. Sumber-Sumber Kebijakan**

Sumber-sumber kebijakan merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia biaya dan

waktu. Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 6 orang responden terhadap indikator sumber kebijakan yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu anggaran pelaksanaan kebijakan, dan waktu pelaksanaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Sumber-sumber Kebijakan terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Anggaran pelaksanaan kebijakan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
2	Waktu pelaksanaan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
	Jumlah	12	0	0	12
	Rata-rata	6	0	0	6
	Persentase	100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.6 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 6 responden pegawai terhadap dua item yang dinilai dalam indicator ini, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Terimplementasi dengan jumlah persentase 100%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 0%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 0%.

Dari sini terlihat bahwa anggaran pelaksanaan kebijakan yang di habiskan untuk program antrian paspor online sesuai dengan biaya yang dianggarkan. Kemudian waktu pelaksanaannya juga sesuai dengan yang direncanakan, baik itu

waktu launching program maupun waktu pelayanan untuk pengunjung. Pengunjung hanya akan dilayani sesuai waktu yang telah terdaftar pada aplikasi. Adapun waktu launching program antrian paspor online ini pada tanggal 27 November 2017.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Kantor Imigrasi pada hari Senin tanggal 10 Desember 2018 pukul 10.02 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengenai indikator sumber-sumber kebijakan, beliau menjelaskan bahwa :

*“Kebijakan ini dibuat langsung oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, yang ide pertama kalinya juga dari Direktorat Jendral Imigrasi. Program ini pertama kali launching pada 27 November 2017.”* (Wawancara dengan Bapak Med Evawadi, SH).

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator sumber-sumber Kebijakan sudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator sumber-sumber Kebijakanyang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Anggaran pelaksanaan kebijakan dan waktu pelaksanaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.7: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Sumber-sumber Kebijakan terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Anggaran pelaksanaan kebijakan	15 (50%)	14 (47%)	1 (3%)	30
2	Waktu pelaksanaan	11 (36,67%)	17 (56,67%)	2 (6,66%)	30
	Jumlah	26	31	3	60
	Rata-rata	13	15,5	1,5	30
	Persentase	43%	52%	5%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap dua item yang dinilai dalam indicator sumber-sumber Kebijakan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Terimplementasi dengan jumlah persentase 43%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 52%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 5%.

Dari persentase 43% tanggapan masyarakat yang menjawab terimplementasi, alasan mereka yaitu karena waktu pembuatan paspor menjadi efisien, dan pegawai imigrasi tidak pernah mengulur-ulur waktu dalam menyelesaikan pembuatan paspor. Artinya masyarakat sudah puas dengan pelayanan di kantor imigrasi pada indicator ini.

Dari persentase 52% tanggapan masyarakat yang menjawab cukup terimplementasi, alasan mereka yaitu waktu pembuatan paspor lumayan lama.

Selain itu biaya pembuatan paspor sama saja, tidak menjadi murah, tidak juga menjadi mahal.

Dari persentase 5% tanggapan masyarakat yang menjawab kurang terimplementasi, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan banyak yang tidak sesuai dengan aplikasi. Sebenarnya masyarakat itu sendiri yang kurang paham dengan aturan main dalam penggunaan aplikasi tersebut. Masyarakat banyak yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah didaftarkan pada aplikasi. Misalnya pengunjung membuat jadwal di aplikasi akan datang pada pukul 10.00 wib, tapi kenyataannya pengunjung datang pukul jam 14.00 wib. Sehingga pengunjung tersebut tidak dilayani oleh pegawai imigrasi, karena tidak sesuai dengan waktu yang telah terdaftar. Maka terpaksa pengunjung harus melalui jalur manual atau melakukan pendaftaran ulang waktu kedatangan pada aplikasi.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator sumber-sumber Kebijakansudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Dari hasil kuisisioner diatas, penulis melihat tanggapan masyarakat terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru pada indicator sumber-sumber Kebijakan cukup beragam, namun lebih dominan pada kategori cukup terimplementasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi program antrian paspor ini dan masyarakat berharap agar

program ini bisa lebih baik lagi demi untuk kebaikan dan peningkatan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

### 3. Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan

Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan, Komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 6 orang responden terhadap indikator ini yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Penetapan dan pencapaian standar atau prosedur, dan arah tujuan kebijakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan terhadap Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Penetapan dan pencapaian standar atau prosedur	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
2	Arah tujuan kebijakan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
Jumlah		12	0	0	12
Rata-rata		6	0	0	6
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 6 responden pegawai terhadap dua item yang dinilai dalam indicator ini, jumlah nilai

keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Terimplementasi dengan jumlah persentase 100%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 0%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 0%. Dari sini terlihat bahwa jawaban pegawai lebih dominan terimplementasi. Hal ini terbukti dengan penetapan dan pencapaian standar atau prosedur yang dilakukan oleh pihak imigrasi sudah tepat sasaran, dan arah tujuan kebijakannya juga jelas, yakni untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor dan untuk mempermudah masyarakat dalam membuat paspor.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Kantor Imigrasi pada hari Senin tanggal 10 Desember 2018 pukul 10.03 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengenai indikator komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan, beliau menjelaskan bahwa :

*“Komunikasi antar pegawai imigrasi sangat baik dan terstruktur. Setiap bulan diadakan rapat kepegawaian guna mempererat hubungan antar pegawai imigrasi kelas I Pekanbaru.”* (Wawancara dengan Bapak Med Evawadi, SH).

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indikator Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan sudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan yang terdiri dari dua item yang dinilai

yaitu Penetapan dan pencapaian standar atau prosedur, dan arah tujuan kebijakan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan terhadap Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Penetapan dan pencapaian standar atau prosedur	24 (80%)	5 (17%)	1 (3%)	30
2	Arah tujuan kebijakan	21 (70%)	8 (27%)	1 (3%)	30
	Jumlah	45	13	2	60
	Rata-rata	22,5	6,5	1	30
	Persentase	75%	22%	3%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.9 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap dua item yang dinilai dalam indicator Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Terimplementasi dengan jumlah persentase 75%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 22%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 3%. Dari sini terlihat bahwa masyarakat mengapresiasi apa yang dilakukan oleh pihak imigrasi terhadap program antrian paspor online dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor.

Dari 75% pengunjung yang menjawab terimplementasi, sebagian besar alasan mereka yaitu karena komunikasi antar sesama pegawai imigrasi sudah baik dan terstruktur. Selain itu komunikasi pegawai dengan masyarakat juga sudah baik dan ramah, perkataan yang disampaikan juga mudah dipahami.

Dari 22% pengunjung yang menjawab cukup terimplementasi, sebagian besar alasan mereka yaitu karena komunikasi pegawai imigrasi dengan pengunjung sudah cukup baik, standar, dan monoton. Kadang ramah kadang tidak ramah, kadang ada juga yang sedikit judes dan cuek. Selain itu proses pembuatan paspor juga sudah sesuai dengan prosedur.

Dari 3% pengunjung yang menjawab kurang terimplementasi, sebagian besar alasan mereka yaitu karena komunikasi pegawai imigrasi dengan pengunjung kurang ramah, kurang senyum. Kemudian proses wawancaranya lama dan pertanyaannya banyak dan berbelit-belit. Selain itu, ada oknum pegawai yang menawarkan pembuatan paspor kilat, dengan syarat membayar uang tambahan sebagai upah, dan hal ini sudah termasuk pungli.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaansudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Dari hasil kuisisioner diatas, penulis melihat tanggapan masyarakat terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru pada indicator Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan Pelaksanaancukup beragam, namun lebih dominan pada kategori Terimplementasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi program antrian paspor ini

dan masyarakat berharap agar program ini bisa lebih baik lagi demi untuk kebaikan dan peningkatan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

#### 4. Karakteristik Badan Pelaksana

Karakteristik Badan-badan Pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 6 orang responden terhadap indikator Karakteristik Badan Pelaksananya yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu perilaku dan etika pelayanan, dan Faktor tekanan dari luar organisasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Karakteristik Badan Pelaksana terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Perilaku dan etika pelayanan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
2	Faktor tekanan dari luar organisasi	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
	Jumlah	12	0	0	12
	Rata-rata	6	0	0	6
	Persentase	100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018.

Dari tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 6 responden pegawai terhadap dua item yang dinilai dalam indicator ini, jumlah nilai

keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Terimplementasi dengan jumlah persentase 100%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 0%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 0%. Dari sini terlihat bahwa jawaban pegawai lebih dominan pada terimplementasi. Artinya perilaku dan etika pelayanan di kantor imigrasi sudah baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku, dan factor tekanan dari luar tidak mempengaruhi aktifitas di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Kantor Imigrasi pada hari Senin tanggal 10 Desember 2018 pukul 10.04 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengenai indikator Karakteristik badan pelaksana, beliau menjelaskan bahwa :

*“Etika pelayanan di kantor imigrasi sangat diutamakan, guna kepuasan masyarakat. Apabila ada yang melayani dengan kasar dan tidak sesuai prosedur, maka akan dikenakan sanksi yang tegas sesuai aturan yang berlaku.”* (Wawancara dengan Bapak Med Evawadi, SH).

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indikator Karakteristik Badan Pelaksanasudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Karakteristik Badan Pelaksana yang terdiri dari dua item yang dinilai yaituperilaku dan etika pelayanan, dan Faktor tekanan dari luar organisasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Karakteristik badan pelaksana terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Perilaku dan etika pelayanan	11 (36,67%)	17 (56,67%)	2 (6,66%)	30
2	Faktor tekanan dari luar organisasi	15 (50%)	14 (47%)	1 (3%)	30
	Jumlah	26	31	3	60
	Rata-rata	13	15,5	1,5	30
	Persentase	43%	52%	5%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.11 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap dua item yang dinilai dalam indicator Karakteristik badan pelaksana, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Terimplementasi dengan jumlah persentase 43%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 52%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 5%.

Dari 43% masyarakat yang menjawab terimplementasi, alasan mereka yaitu karena pegawai imigrasi sudah bersikap ramah dalam melayani pengunjung. Selain itu, mereka tidak pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan, dan tidak pernah mendapat perlakuan kasar.

Dari 52% masyarakat yang menjawab cukup terimplementasi, alasan mereka yaitu karena sikap dan perilaku pegawai imigrasi sudah cukup baik, dan perilaku pegawai imigrasi sudah mencerminkan sikapnya sebagai seorang pelayan public yang cukup baik.

Dari 5% masyarakat yang menjawab kurang terimplementasi, alasan dari beberapa masyarakat menyebutkan bahwa perilaku pegawai imigrasi sedikit kurang memuaskan. Seperti kurang senyum, kurang ramah, dan ada pegawai yang menawarkan pelayanan jalan pintas (pungli). Pegawai menawarkan pembuatan paspor menjadi cepat selesai, tapi dengan syarat harus membayar biaya upah atau imbalan yang setimpal untuk melakukan pekerjaan tersebut. Namun beberapa masyarakat tersebut banyak yang menolak tawaran tersebut, dengan alasan tidak punya uang dan meyalahi prosedur.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator Karakteristik badan pelaksanasudah cukup terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Dari hasil kuisisioner diatas, penulis melihat tanggapan masyarakat terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru pada indicator Karakteristik badan pelaksanacukup beragam, namun lebih dominan pada kategori Terimplementasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi program antrian paspor ini dan masyarakat berharap agar program ini bisa lebih baik lagi demi untuk kebaikan dan peningkatan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

## 5. Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik

Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Lingkungan eksternal ikut mendukung keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial dan politik yang juga merupakan faktor menentukan keberhasilan suatu implementasi.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 6 orang responden terhadap indikator Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Pengaruh positif dari lingkungan eksternal, dan Pengaruh negatif dari lingkungan eksternal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kondisi ekonomi, sosial dan politik terhadap Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Pengaruh positif dari lingkungan eksternal	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
2	Pengaruh negatif dari lingkungan eksternal	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
Jumlah		12	0	0	12
Rata-rata		6	0	0	6
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018

Dari tabel V.12 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 6 responden pegawai terhadap dua item yang dinilai dalam indicator Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Terimplementasi dengan jumlah persentase

100%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 0%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 0%. Dari sini terlihat bahwa jawaban pegawai lebih dominan pada cukup terimplementasi. Karena pengaruh positif dari luar merupakan saran dan masukan yang baik untuk imigrasi. Dan pengaruh negative dari luar akan dibiarkan saja dan apabila sudah mengganggu, maka akan segera diamankan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Kantor Imigrasi pada hari Senin tanggal 10 Desember 2018 pukul 10.06 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengenai indikator Kondisi ekonomi, sosial dan politik, beliau menjelaskan bahwa :

*“Faktor ekonomi sangat berpengaruh terhadap pembuatan paspor. Hal yang terjadi yaitu banyak pemohon yang tidak membayar biaya pembuatan paspor sesuai waktu yang telah ditentukan. Adapun masa pembayaran pembuatan paspor yaitu 7 hari. Apabila lewat dari batas waktu tersebut, maka akan expired dan tidak bisa dibayar lagi. Hal ini kami maklumi, karena kita tidak tau keadaan orang lain, mungkin saja mereka sedang ada musibah seperti kecelakaan, saudara meninggal, ada kegiatan atau pekerjaan lain yang lebih penting, atau bisa jadi mereka sedang tidak punya uang, sehingga mereka tidak bisa membayar biaya pembuatan paspor. Untuk biaya pembuatan paspor yaitu Rp.350.000.”* (Wawancara dengan Bapak Med Evawadi, SH).

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indikator Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik sudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Kondisi-

kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Pengaruh positif dari lingkungan eksternal, dan mPengaruh negatif dari lingkungan eksternal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.13: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kondisi ekonomi, sosial dan politik terhadap Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Pengaruh positif dari lingkungan eksternal	19 (33,33%)	9 (66,67%)	2 (6,66%)	30
2	Pengaruh negatif dari lingkungan eksternal	10 (33%)	16 (54%)	4 (13%)	30
Jumlah		29	25	6	60
Rata-rata		14,5	12,5	3	30
Persentase		48%	42%	10%	100%

Sumber : Data Olahan 2018.

Dari tabel V.13 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap dua item yang dinilai dalam indicator Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Terimplementasi dengan jumlah persentase 48%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 42%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 10%.

Dari sini terlihat jawaban masyarakat lebih dominan pada terimplementasi, yakni 48%. Hal ini didukung dengan pernyataan masyarakat bahwa apabila ada kritik dari masyarakat untuk imigrasi, akan ditanggapi dengan baik. Kritik dan masukan tersebut bisa dimasukkan dalam kotak saran yang sudah disediakan oleh imigrasi. Kemudian apabila ada pengaduan, maka akan segera ditindak lanjuti,

yakni pengadu akan dipanggil oleh imigrasi, lalu diintrograsi, dan apabila itu memang benar terjadi sesuai pengaduan, maka pegawai yang melakukan pelanggaran akan dipanggil dan dipertemukan dengan pengadu. Dan apabila terbukti bersalah, maka pegawai tersebut akan langsung mendapatkan sanksi yang tegas dari pihak atasan di imigrasi.

Dari 42% masyarakat yang menjawab cukup terimplementasi, alasan mereka yaitu karena program antrian paspor online cukup mempermudah masyarakat dalam membuat paspor. Selain itu kondisi kantor imigrasi tergolong cukup kondusif dan nyaman, fasilitas cukup lengkap, hanya saja tidak disediakan kantin untuk duduk santai sambil makan dan minum.

Dari 10% masyarakat yang menjawab kurang terimplementasi, alasan mereka yaitu proses pengaduan tergolong ribet dan berbelit-belit. Jadi walaupun ada kotak saran atau pengaduan, fungsinya menjadi kurang, sehingga masyarakat malas untuk menulis saran dan masukan atau pengaduan.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik sudah cukup terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Dari hasil kuisisioner diatas, penulis melihat tanggapan masyarakat terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru pada

indicator Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik cukup beragam, namun lebih dominan pada kategori Terimplementasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi program antrian paspor ini dan masyarakat berharap agar program ini bisa lebih baik lagi demi untuk kebaikan dan peningkatan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi.

#### 6. Kecenderungan Pelaksana

Kecendrungan pelaksana merupakan keberhasilan kebijakan yang bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan pelaksana kebijakan itu sendiri.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 6 orang responden terhadap indikator Kecendrungan pelaksanayang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Sikap penerimaan dan penolakan terhadap kebijakan, dan factor hambatan dan kemudahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kecenderungan pelaksana terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Sikap penerimaan dan penolakan terhadap kebijakan	6 (100%)	0 (33,33%)	0 (%)	6
2	Faktor hambatan dan kemudahan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
	Jumlah	12	0	0	12
	Rata-rata	6	0	0	6
	Persentase	100%	%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018.

Dari tabel V.14 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 6 responden pegawai terhadap dua item yang dinilai dalam indicator Kecendrungan pelaksana, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari Terimplementasi dengan jumlah persentase 100%, cukup terimplementasi dengan jumlah persentase 0%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 0%.

Dari sini terlihat bahwa tanggapan pegawai cenderung terimplementasi. Semua pegawai bersikap menerima dengan adanya program antrian paspor online ini. Adapun factor hambatannya yaitu dari factor aplikasinya itu sendiri. Yakni aplikasinya sering error, seperti email verifikasi sering tidak masuk ke email pemohon. Selebihnya lebih banyak kemudahan yang didapat dari aplikasi antrian paspor online ini, seperti masyarakat tidak perlu lama mengantri dan tidak harus mengantri dari subuh.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Kantor Imigrasi pada hari Senin tanggal 10 Desember 2018 pukul 10.09 WIB di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengenai indikator Kecendrungan pelaksana, beliau menjelaskan bahwa :

*“Progam antrian paspor ini memberi kemudahan kepada pemohon yaitu agar tidak lama mengantri dan tidak harus mengantri dari subuh. Kemudian adapun hambatan dari implementasi program antrian paspor online ini yaitu masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan aplikasi antrian paspor online ini, terlebih pada tata cara pendaftarannya, kemudia Kuota antriannya sering full, apalagi saat musim liburan, musim haji, musim umroh. Tapi kalau hari biasa terlalu sering full. Untuk jumlah kuota perharinya 246, untuk di imigrasi pekanbaru, diluar antrian manual dan jalur khusus seperti lansia dan bayi. Dan juga aplikasinya sering error, seperti email verifikasi sering tidak masuk ke email pemohon. Kemudian banyak pemohon yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah terdaftar pada aplikasi antrian paspor online. Untuk kedepannya, jumlah kuota akan ditambah lagi pada saat perbaikan dan pembaruan aplikasi, ini masih dalam proses.”* (Wawancara dengan Bapak Med Evawadi, SH).

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator Kecendrungan pelaksana sudah terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap indikator Kecendrungan pelaksana yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Sikap penerimaan dan penolakan terhadap kebijakan, dan factor hambatan dan kemudahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.15: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kecendrungan pelaksana terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Sikap penerimaan dan penolakan terhadap kebijakan	12 (40%)	15 (50%)	3 (10%)	30
2	Faktor hambatan dan kemudahan	14 (46,67%)	14 (46,67%)	2 (6,66%)	30
Jumlah		26	29	5	60
Rata-rata		13	14,5	2,5	30
Persentase		43%	49%	8%	100%

Sumber : Data Olahan 2018.

Dari tabel V.15 diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap dua item yang dinilai dalam indicator Kecendrungan pelaksana, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Terimplementasi dengan jumlah persentase 43%, cukup

terimplementasi dengan jumlah persentase 49%, dan kurang terimplementasi dengan jumlah persentase 8%.

Dari sini terlihat bahwa 43% masyarakat menjawab terimplementasi. Alasan mereka yaitu karena program antrian paspor online memberikan kemudahan dalam membuat paspor. Artinya banyak masyarakat yang menerima dan suka dengan aplikasi antrian paspor online ini. Karena aplikasi ini sangat memudahkan pengunjung dalam membuat paspor tanpa harus mengantri lama dan dari subuh hari. Kemudian waktu kedatangan mereka lebih efisien.

Dari 49% masyarakat yang menjawab cukup terimplementasi, alasan mereka yaitu karena mereka cukup senang dengan adanya program antrian paspor online, karena aplikasi ini cukup mempermudah dalam pembuatan paspor. Kemudian aplikasi ini pun tidak sulit untuk digunakan dan mudah dipahami, karena ada bimbingan dari pegawai imigrasi terlebih dahulu bagi masyarakat yang tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi ini.

Dari 8% masyarakat yang menjawab kurang terimplementasi, adapun keluhan dari masyarakat yaitu karena aplikasinya sering eror. Aplikasinya sering keluar sendiri dan tidak menanggapi. Selain itu di kantor imigrasi masih banyak calo yang berkeliaran dan mengganggu pengunjung, hal ini membuat risih pengunjung. Karena pada dasarnya jasa calo tidak menguntungkan dan tidak mempermudah urusan, tapi hanya untuk menguras dompet saja, lebih baik mengurus sendiri ke kantor imigrasi dari pada pakai jasa calo.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan

Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam indicator Kecendrungan pelaksana sudah cukup terimplementasi, ini dibuktikan dengan hasil Kuisioner dan Observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Dari hasil kuisioner diatas, penulis melihat tanggapan masyarakat terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru pada indicator Kecendrungan pelaksana cukup beragam, namun lebih dominan pada kategori cukup Terimplementasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi program antrian paspor ini dan masyarakat berharap agar program ini bisa lebih baik lagi demi untuk kebaikan dan peningkatan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan pegawai mengenai Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.16: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Ukuran dan tujuan kebijakan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
2	Sumber-sumber kebijakan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
3	Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
4	Karakteristik badan pelaksana	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
5	Kondisi ekonomi, sosial dan politik	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
6	Kecendrungan pelaksana	6 (100%)	0 (%)	0 (%)	6
	Jumlah	36	0	0	36
	Rata-rata	6	0	0	6
	Persentase	100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan 2018.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden pegawai terhadap variable Implementasi diatas, untuk kategori penilaian Terimplementasi yaitu sebesar 100%, untuk kategori penilaian Cukup Terimplementasi adalah sebesar 0%, dan untuk kategori penilaian Kurang Terimplementasi adalah 0% dari total keseluruhan responden pegawai sebanyak 6 orang. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dikategorikan Terimplementasi Dengan total persentase sebesar 100%. Sesuai dengan penjelasan

diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Terimplementasi, artinya semua indikator sudah terimplementasi dengan baik.

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan masyarakat mengenai Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.17: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	Ukuran dan tujuan kebijakan	25 (83%)	5 (17%)	0 (%)	30
2	Sumber-sumber kebijakan	13 (43%)	15,5 (52%)	1,5 (5%)	30
3	Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan	22,5 (75%)	6,5 (22%)	1 (3%)	30
4	Karakteristik badan pelaksana	13 (43%)	15,5 (52%)	1,5 (5%)	30
5	Kondisi ekonomi, sosial dan politik	14,5 (48%)	12,5 (42%)	3 (10%)	30
6	Kecendrungan pelaksana	13 (43%)	14,5 (49%)	2,5 (8%)	30
Jumlah		101	69,5	9,5	180
Rata-rata		17	11,5	1,5	30
Persentase		57%	38%	5%	100%

Sumber : Data Olahan 2018.

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden masyarakat terhadap variable Implementasi diatas, untuk kategori penilaian Terimplementasi yaitu sebesar 57%, untuk kategori penilaian Cukup Terimplementasi adalah sebesar 38%, dan untuk

kategori penilaian Kurang Terimplementasi adalah sebesar 5% dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 30 orang. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dikategorikan Terimplementasi Dengan total persentase sebesar 57%. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34%- 66% masuk dalam kategori Cukup Terimplementasi, artinya semua indikator belum terimplementasi sepenuhnya.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) penulis dilapangan terhadap Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah cukup terimplementasi. Ini terlihat dari program antrian paspor online yang sudah terimplementasi dengan baik dan mempermudah masyarakat dalam membuat paspor tanpa harus mengantri dengan waktu yang lama. Pegawai imigrasi juga mensosialisasikan terlebih dahulu dengan cara membantu dan membimbing pengunjung yang belum paham dengan penggunaan aplikasi ini. Selain itu peneliti juga mendapatkan pelayanan yang baik sangat melakukan kunjungan ke kantor imigrasi dalam rangka meminta informasi dan melakukan wawancara dan pengisian kuisisioner selama 5 hari. Diluar dari itu, untuk pihak imigrasi kelas I Pekanbaru, diharapkan agar lebih meningkatkan lagi pelayanannya dan memantapkan lagi aplikasi antrian paspor online nya agar pelayanan pembuatan paspor lebih baik lagi dan komunikasi antar pegawai imigrasi kelas I Pekanbaru dan masyarakat bisa terjalin harmonis dan lebih baik.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah cukup terimplementasi, karena berdasarkan jawaban dari responden yang diukur dari 6 (enam) indikator. Maka diharapkan agar pihak keimigrasian kelas I Pekanbaru untuk lebih meningkatkan lagi programnya agar tercipta pelayanan yang lebih baik dan maksimal demi kepuasan masyarakat.

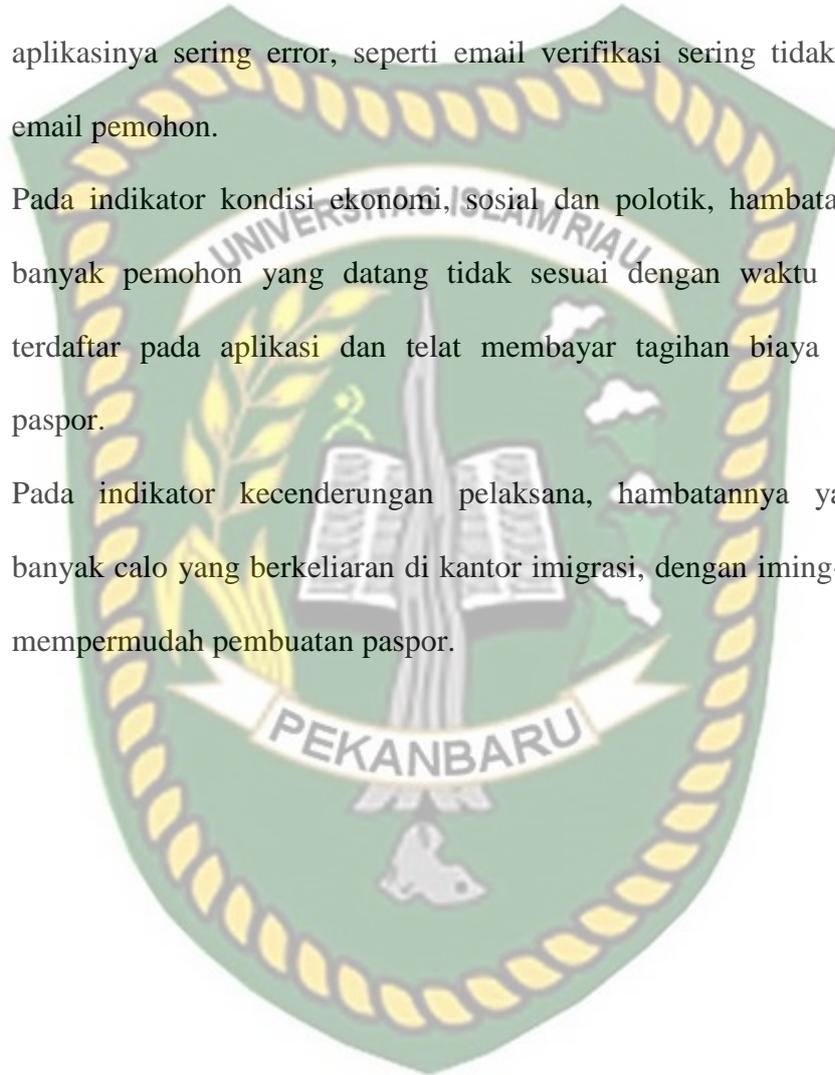
**C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.**

Adapun yang menjadi faktor penghambat atau kendala dalam Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Pada indikator ukuran dan tujuan kebijakan, hambatannya yaitu masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan aplikasi antrian paspor online ini, terlebih pada tata cara pendaftarannya.
2. Pada indikator sumber daya kebijakan, hambatannya yaitu kuota antriannya sering full, apalagi saat musim liburan, musim haji, musim umroh.
3. Pada indikator komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan, hambatannya yaitu masih ada oknum pegawai yang melakukan pungli dengan iming-iming paspor kilat (pembuatan paspor jadi lebih cepat) tanpa melalui tahapan prosedur. Apabila diketahui kebenarannya, maka akan

langsung ditindak lanjuti dan dihukum sesuai aturan yang berlaku, seperti penurunan jabatan atau lainnya.

4. Pada indikator karakteristik badan pelaksana, hambatannya yaitu aplikasinya sering error, seperti email verifikasi sering tidak masuk ke email pemohon.
5. Pada indikator kondisi ekonomi, sosial dan politik, hambatannya yaitu banyak pemohon yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah terdaftar pada aplikasi dan telat membayar tagihan biaya pembuatan paspor.
6. Pada indikator kecenderungan pelaksana, hambatannya yaitu masih banyak calo yang berkeliaran di kantor imigrasi, dengan iming-iming bisa mempermudah pembuatan paspor.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, maka penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

##### **1. Ukuran dan tujuan kebijakan**

Pada indikator ukuran dan tujuan kebijakan disimpulkan bahwa program antrian paspor online dapat terimplementasi dengan sangat baik (Terimplementasi). Hal ini terlihat dari tanggapan responden pegawai imigrasi dan masyarakat serta berdasarkan observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

##### **2. Sumber-sumber kebijakan**

Pada indikator Sumber-sumber kebijakan disimpulkan bahwa program antrian paspor online dapat terimplementasi dengan sangat baik (Terimplementasi). Hal ini terlihat dari tanggapan responden pegawai imigrasi dan masyarakat serta berdasarkan observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

##### **3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan**

Pada indikator Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan disimpulkan bahwa program antrian paspor online dapat terimplementasi dengan

sangat baik (Terimplementasi). Hal ini terlihat dari tanggapan responden pegawai imigrasi dan masyarakat serta berdasarkan observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

#### 4. Karakteristik badan pelaksana

Pada indikator Karakteristik badan pelaksana disimpulkan bahwa program antrian paspor online dapat terimplementasi dengan sangat baik (Terimplementasi). Hal ini terlihat dari tanggapan responden pegawai imigrasi dan masyarakat serta berdasarkan observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

#### 5. Kondisi ekonomi, sosial dan politik

Pada indikator Kondisi ekonomi, sosial dan politik disimpulkan bahwa program antrian paspor online dapat terimplementasi dengan sangat baik (Terimplementasi). Hal ini terlihat dari tanggapan responden pegawai imigrasi dan masyarakat serta berdasarkan observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru

#### 6. Kecenderungan Pelaksana

Pada indikator Kecenderungan pelaksana disimpulkan bahwa program antrian paspor online dapat terimplementasi dengan sangat baik (Terimplementasi). Hal ini terlihat dari tanggapan responden pegawai imigrasi dan masyarakat serta berdasarkan observasi penulis di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru

Jadi secara umum Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I

Pekanbaru dapat dikatakan sudah cukup terimplementasi. Karena dari tanggapan responden masyarakat terhadap keenam indikator Implementasi Program Antrian Paspur Online berada pada persentase 57% yang artinya cukup terimplementasi.

Adapun faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Program Antrian Paspur Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru antara lain :

1. Pada indikator ukuran dan tujuan kebijakan, hambatannya yaitu masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan aplikasi antrian paspor online ini, terlebih pada tata cara pendaftarannya.
2. Pada indikator sumber daya kebijakan, hambatannya yaitu kuota antriannya sering full, apalagi saat musim liburan, musim haji, musim umroh.
3. Pada indikator komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan, hambatannya yaitu masih ada oknum pegawai yang melakukan pungli dengan iming-iming paspor kilat (pembuatan paspor jadi lebih cepat) tanpa melalui tahapan prosedur. Apabila diketahui kebenarannya, maka akan langsung ditindak lanjuti dan dihukum sesuai aturan yang berlaku, seperti penurunan jabatan atau lainnya.
4. Pada indikator karakteristik badan pelaksana, hambatannya yaitu aplikasinya sering error, seperti email verifikasi sering tidak masuk ke email pemohon.
5. Pada indikator kondisi ekonomi, sosial dan politik, hambatannya yaitu banyak pemohon yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah

terdaftar pada aplikasi dan telat membayar tagihan biaya pembuatan paspor.

6. Pada indikator kecenderungan pelaksana, hambatannya yaitu masih banyak calo yang berkeliaran di kantor imigrasi, dengan iming-iming bisa mempermudah pembuatan paspor.

#### **B. Saran**

Untuk dapat meningkatkan implementasi program antrian paspor online di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak imigrasi kelas I Pekanbaru untuk memperbaiki lagi aplikasi antrian paspor online agar tidak sering terjadi error.
2. Diharapkan kepada pihak imigrasi agar bisa menambah lagi kuota antriannya agar tidak sering full kuotanya.
3. Diharapkan kepada pegawai imigrasi kelas I Pekanbaru agar bisa lebih ramah dan sabar dalam melayani pemohon pembuat paspor, agar masyarakat lebih puas dengan pelayanan di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.
4. Disarankan agar masyarakat bisa memahami dan mematuhi aturan yang ada pada aplikasi antrian paspor online.
5. Diharapkan kepada pihak imigrasi agar dapat menertibkan dan mengamankan para calo yang masih berkeliaran di kawasan imigrasi, sehingga tidak mengganggu aktifitas masyarakat atau pengunjung kantor imigrasi.

6. Diharapkan kepada pejabat tinggi imigrasi untuk dapat menanamkan etika pelayanan yang baik terhadap para pegawai imigrasi, sehingga tidak melakukan praktik kecurangan seperti pungli.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau