

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

**ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS II SELATPANJANG KAB. KEPULAUAN MERANTI**

SKRIPSI

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



EMI GUSTINA SARI
NPM : 167110514

PROGRAM STUDI ILMUADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberika Allah SWT, dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan Skripsi yang berjudul : “ Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti “.Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang kurang, penulis berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap bab dalam skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan, untuk memenuhi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis Menyadari Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu semua kritik dan saran akan diterima dengan besar hati. Pada Kesempatan ini, tak lupa pula penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini.

Sehubung dengan itu secara Khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak prof Dr .H .Syafrinaldi SH.MCL. Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu dalam lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr.H. Morris Adidi Yogia M.Si selaku pembimbing yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Eko Handrian S, Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Ibu Dia Meriana S.Sos, M.Si selaku pembimbing penasehat akademik (PA) yang telah banyak memberikan nasehat, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Bapak Maryana Sos. MA selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti yang telah membantu, memberi surat izin dan data dalam penyusunan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyak nya.
8. Bapak kepala Tata Usaha beserta stafnya difakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang senantiasa memberikan bantuan terutama bantuan administratif kepada penulis dapat melaksanakan perkuliahan dengan baik.
9. Terkhusus nya dan teristimewa penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yang selaku memberikan dukungan penulis baik dari segi moril, maateri maupun doa-doanya sehingga penulis dapat mudah dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih saya ucapkan terhadap teman dekat saya Irma, Josua, Niki, Fitria, dan afer sudah membantu dan menyemangati saya dalam penyusunan skripsi ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

11. Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada teman – teman seperjuangan dikelas B dan D angkatan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Dan kepada seluruh yang terlibat baik dalam mendukung maupun memberikan sarannya kepada penulis yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa Wabillahitaufik wal hidaayah, wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 25 Januari 2021

Penulis

Emy Gustina sari

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	15
A. Studi Kepustakaan.....	15
1. Konsep Administrasi.....	15
2. Konsep Administrasi Publik.....	18
3. Konsep Organisasi	19
4. Konsep Manajemen	21
5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	23
6. Konsep Manajemen Publik.....	24
7. Konsep Kebijakan Publik	25
8. Konsep Pelayanan.....	26
9. Konsep Pelayanan Publik	28
B. Kerangka Pikir.....	34
C. Konsep Operasional	38
D. Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Pengukuran.....	39

BAB III : METODE PENELITIAN	51
A. Tipe Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian	51
C. Populasidan Sample	52
D. Teknik Penarikan Sample	53
E. Jenis dan Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Teknik Analisis Data.....	54
H. Jadwal Dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	55
BAB IV DISKRIPSIKAN LOKASI PENELITIAN	56
A. GambaranUmum Kantor ImigrasiKelas II Selatpanjang	58
B. VisidanMisi	58
C. Motto JanjidanPelayanan	58
D. Struktur Organisasi.....	59
E. Fungsi dan Tugas Organisasi	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Identitas Responden	67
B. AnalisisPelayananPembuatanPaspor di Kantor ImigrasiKelasIISelatpanjangKab. KepulaunMeranti	71
C. HasilRekapitulasiJawabanRespondenTentangAnalisis PelayananPembuatanPaspor di Kantor ImigrasiKelas II SelatpanjangKab. KepulauanMeranti.....	91
D. Hambatan – Hambatanpelayanandalampembuatanpaspor di Kantor ImigrasiKelas II SelatpanjangKab.Kepulauan Meranti.	106
BAB VI PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
DAFTAR LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 :Jumlah Loker Pengurusan Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.....	6
I.2 : JumlahPengurusanPaspor 48 Halaman di Kantor Imigrasi Kelas II SelatpanjangKab.KepulauanMeranti.....	7
1.3 : Jenis Biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang.....	11
II.1 :Operasional variabel	38
III.1 :Distribusi Jumlah Populasi Dan Sample Penelitian Tentang AnalisisPelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang.....	52
III.2 :JadwalWaktuKegiatanPenelitian.....	55
IV.1 :StrukturOrganisasi Kantor ImigrasiKelas II Selatpanjang.....	60
V.1 :Distribusi Jumlah Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Umur	68
V.2 : Distribusi Jumlah Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
V.3: Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	70
V.4 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasiuntukindikator Prosedur pelayanan.....	72
V.5 : Tanggapan RespondenmasyarakatuntukindikatorProsedur Pelayanan.....	75
V.6 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasiuntukindikator JangkaWaktuPenyelesaian.....	77
V.7 : Tanggapan RespondenmasyarakatuntukindikatorJangka WaktuPenyelesaian.....	80
V.8 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor ImigrasiuntukBiaya pelayanan.....	83
V.9 : Tanggapan RespondenmasyarakatuntukindikatorBiaya Pelayanan.....	85
V.10 :Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasiuntukindikator Produk pelayanan.....	87
V.11 Tanggapan RespondenmasyarakatuntukindikatorProduk Pelayanan.....	89
V.12 :Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasiuntukindikator SaranadanPrasarana.....	91

V.13: Tanggapan Responden masyarakat untuk indikator Saran dan Prasarana.....	93
V.14 :Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasi untuk indikator Kompetensi Petugas.....	95
V.15: Tanggapan Responden masyarakat untuk indikator Kompetensi Petugas	98
V.16 :Rekapitulasi Tanggapan Jawaban Responden Tim Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Per-Indikator.....	100
V.17: Rekapitulasi Tanggapan Jawaban Responden Masyarakat Per-indikator.....	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : BaganalurPengurusanPaspor di Kantor ImigrasiKelas II Selatpanjang	9
II. 1 : KerangkaPikirPenelitianTentangAnalisisPelayanan PembuatanPaspor di Kantor ImigrasiKelas II Selatpanjang.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuesioner Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang	113
2. Foto-foto Dokumentasi Hasil Penelitian Observasi tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.....	114



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Emi Gustina Sari
NPM : 167110514
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat pada nya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan 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 ia kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah keseluruhan saya pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian yang telah saya iuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 25 Januari 2021

Pelaku Pernyataan,



Emi Gustina Sari

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS II SELATPANJANG KAB. KEPULAUAN MERANTI

ABSTRAK

EMI GUSTINA SARI

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Dimana Analisis Pelayanan diukur 6 indikator yaitu : Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas. Tipe penelitian ini yaitu menggunakan tipe Deskriptif yang dilakukan dengan cara survey dengan memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Lokasi Penelitian ini yaitu berada pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer yang mana dikumpulkan melalui alat penelitian berupa kuisisioner, daftar wawancara serta sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan alat bantu tabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada dikategori cukup terlaksana.

Kata kunci : Pelayanan Pembuatan Paspor

ANALYSIS OF PASSPORT MAKING SERVICES IN THE IMMIGRATION OFFICE OF CLASS II SELATPANJANG, KAB. MERANTI ISLANDS

ABSTRACT

By : Emi Gustina Sari

Service is basically defined as the activity of a person, group and or organization either directly or indirectly to meet needs. This study aims to determine the Analysis of Passport Making Services at the Class II Immigration Office of Selatpanjang Kab. Meranti Islands. Where Service Analysis is measured 6 indicators, namely: Service Procedures, Completion Period, Service Costs, Service Products, Facilities and Infrastructure, and Officer Competence. This type of research is using a descriptive type which is carried out by means of a survey by prioritizing the questionnaire list as a data collection tool. This research uses quantitative methods. The location of this research is located at the Class II Selat Panjang Immigration Office, Kab. Meranti Islands. Types and data collection techniques used consisted of primary data which was collected through research tools in the form of questionnaires, interview lists and secondary data collected using table aids. The results of this study indicate that the indicators of service procedures, completion period, service costs, service products, facilities and infrastructure and employee competencies are in the sufficiently implemented category.

Keywords: Passport Services.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi merupakan suatu istilah yang sangat umum dan mencakup semua bidang kehidupan manusia. Manusia merupakan makhluk sosial, sehingga membutuhkan orang lain karena tidak mampu menjalankan seluruh aktivitas pemenuhan kebutuhan dan pencapaian tujuan seorang diri, karena kebutuhan manusia sangat beragam dan tidak pernah puas, sehingga akan terus berusaha untuk bekerjasama dengan manusia lain dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Dalam aplikasinya, administrasi merupakan aktivitas utama dalam suatu organisasi yaitu adanya kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang terlibat dalam rangka pencapaian tujuan suatu aktivitas administrasi, maka harus ada kerja sama antara dua orang manusia atau lebih, adanya penetapan tujuan hendak dicapai, adanya tugas- tugas yang harus dilaksanakan, serta adanya peralatan dan perlengkapan atau sarana dan prasarana untuk melaksanakan tugas – tugas dalam pencapaian tersebut.

Siagian (dalam Zulkifli 1986;7) merumuskan definisi organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan anantara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam rangka pecapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam ikatan mana terdapat seorang atau sekelompok orang yang disebut pahlawan.

Negara merupakan suatu organisasi yang sangat besar didalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen dan pemerintahan yang sah. Dalam arti luas Negara merupakan sosial (masyarakat) yang diatur secara konstitusional untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Pemerintah adalah suatu organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan bangsa dan negara. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas. Dan sebagai organisasi mempunyai tujuan bukan mencari keuntungan tetapi dapat menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut dimasa yang akan datang.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berdasarkan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Moenir (2010;26).

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu dipusat, di daerah, maupun didesa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak kewajibannya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan Aparatur Negara dalam bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara(MENPAN) No.81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/MM.Pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit pelayanan instansi pemerintah, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia No.4/M/PAN-RB/03/2012 Tentang pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan tersebut dibuat untuk merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah.

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan sebagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan status derajat masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan pembuatan paspor untuk masyarakat di Kepulauan

Meranti di kantor imigrasi kelas II Selat panjang kab. Kepulauan meranti tingkat dasar di Indonesia.

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor Imigrasi merupakan salah satu Kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan 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 pengurusan paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari Negara asal dengan Negara yang di tuju.

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang peraturan pelaksanaan Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Bahwa yang dimaksud dengan Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Pada pasal 7 dijelaskan setiap warga negara Indonesia yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia harus memiliki Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang sah dan masih berlaku.

Pelayanan paspor sebagai pelayanan keimigrasian sangat penting perannya dalam mendukung Pelayanan Keimigrasian secara keseluruhan. Oleh karena itu

perbaikan yang terus menerus pada pelayanan paspor harus dilakukan. Mengingat pentingnya peranan pelayanan Kemigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dalam menegakan kedaulatan negara, maka dibutuhkan komitmen dalam pengembangan kualitas pelayanan serta peningkatkan lingkungan yang kondusif dalam menjawab kebutuhan keimigrasian.

Berdasarkan SK Menteri Kehakiman R.I No. J.S.4/8/14 Tahun 1977. Sebelum ditetapkan sebagai kantor imigrasi di Selatpanjang pada tahun 1972 telah didirikan Pos Imigrasi dibawah kendali Kantor Imigrasi Bengkalis. Latar belakang didirikan Pos Imigrasi di Selatpanjang adalah dalam rangka mendekatkan pemberian pelayanan keimigrasian sehingga terdapat kemudahan bagi masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian, dimana Selatpanjang merupakan salah satu tempat bermukimnya warga keturunan Tiong Hoa pada saat itu, maka pada tahun 1975 Pos Imigrasi Selatpanjang ditingkatkan menjadi Resort Imigrasi Selatpanjang. Sedangkan tempat kedudukannya tetap diselatpanjang dan tetap dibawah kendali kantor Imigrasi daerah Bengkalis.

Sesuai dengan beban kerja dan tingkat kerawanan keimigrasian di Resort Imigrasi Selatpanjang, Serta adanya kebijakan Pemerintah Pusat, maka pada tanggal 17 April 1978 secara resmi Resort Imigrasi Selatpanjang ditingkatkan menjadi Kantor Imigrasi Selatpanjang dan secara administrasi terpisah dengan

Kantor Imigrasi Bengkalis sejak tanggal tersebut kedudukan kantor Imigrasi Selatpanjang dibawah kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi di Pekanbaru.

Adapun Struktur Organisasi Bagian Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepala Seksi Lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian, membawahi 2 kepala Sub Seksi :
 - a. Kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
 - b. Kepala Seksi Izin Tinggal Keimigrasian
 dan membawai 10 pegawai bagian pelayanan.

Sumber dari : Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, Tahun 2019

Loket Pengurusan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti telah tersedia 4 loket yaitu :

Tabel 1.1 : Jumlah Loket Pengurusan Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.

No.	Loket	Keterangan
1.	Loket 1 dan Loket 2	Penyerahan Berkas Asli
2.	Loket 3	- Wawancara
3.	Loket 4	- Foto - Pengambilan Resi - Pengambilan Paspor yang Sudah selesai

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, Tahun 2019

Masing – masing yang ada diloket di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti ini di jaga oleh 1 orang pegawai dan

dengan dibantu oleh 1 orang petugas bagian input data atau entry data. Jumlah pegawai yang melayani masyarakat dalam pengurusan pembuatan paspor ini masih dikatakan kurang, karena jumlah pemohon atau masyarakat yang mengurus pembuatan paspor setiap hari nya cukup banyak bisa mencapai 80 pemohon. Sedangkan pegawai yang melayani pembuatan paspor hanya 5 orang.

Tabel 1.3 : Jumlah Pengurusan Paspor 48 Halaman di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.

No	Tahun dan Bulan	Jumlah Pengurusan	Jumlah Paspor yang penyelesaian tepat waktu
1.	Tahun 2017		
	Januari	2450	1900
	Februari	2230	2108
	Maret	2350	2065
	April	2800	2569
	Mei	1900	1570
	Juni	2006	1750
	Juli	2850	2450
	Agustus	1820	1485
	September	2550	2230
	Oktober	2597	2350
	November	2334	1850
Desember	2270	1650	

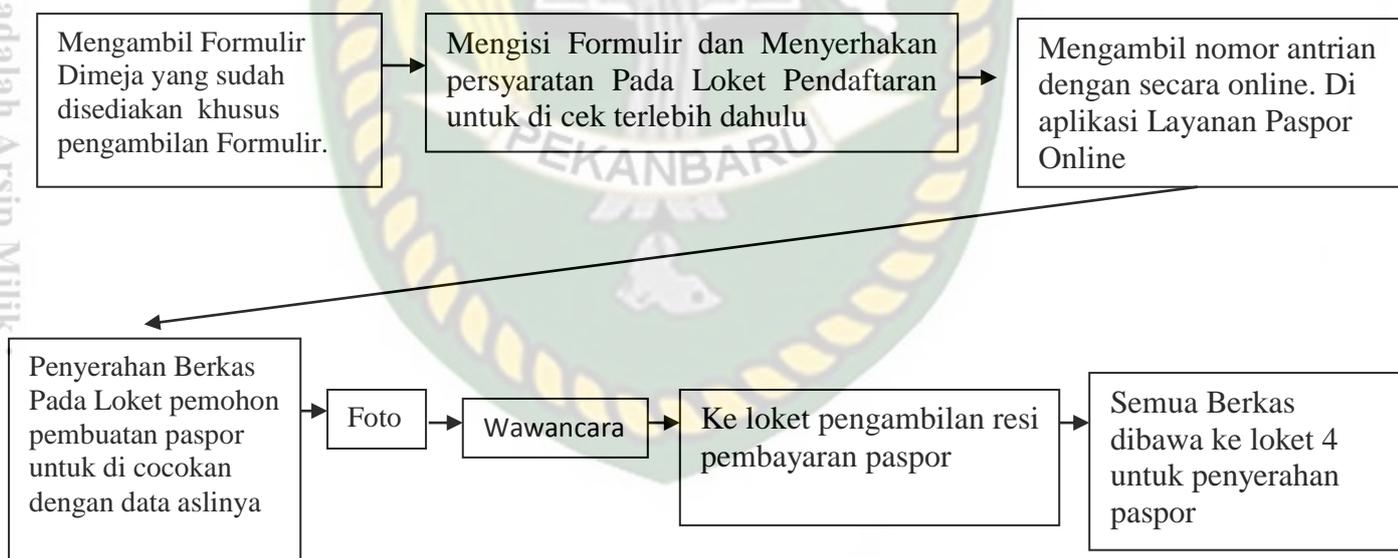
2.	Tahun 2018		
	Januari	2809	2503
	Februari	2309	297
	Maret	2250	1860
	April	2758	2453
	Mei	3255	2982
	Juni	3109	2768
	Juli	2886	2321
	Agustus	2558	2157
	September	1975	1680
	Oktober	2980	2697
	November	2350	2170
	Desember	2865	2570
3.	Tahun 2019		
	Januari	1890	1670
	Februari	1420	1320
	Maret	2301	2085
	April	2570	2393
	Mei	2890	2545
	Juni	3560	3358
	Juli	1350	1157
	Agustus	1250	1085
	September	1550	1395
	Oktober	1335	1216
	November	1179	1097
	Desember	641	628

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, Tahun 2019

Data diatas memperlihatkan jumlah pengurusan paspor dalam tiga tahun terakhir, dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah paspor yang penyelesaiannya tepat waktu cukup banyak, namun masih cukup banyak pula waktu penyelesaian paspor yang tiak tepat waktu. Ketidaktepatan waktu penyelesaian paspor ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya dikarenakan server pada kantor Imigrasi Kelas I selatpanjang yang sering bermasalah.

selanjutnya dapat dilihat alur pengurusan pembuatan paspor pada gambar berikut ini :

Gambar 1.1 : Bagan alur pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 11 Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.



Standar pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang

Kab. Kepulauan Meranti yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan

A. Pembuatan Paspor baru

- E-KTP asli yang masih berlaku beserta fotokopinya.
- Kartu Keluarga (KK) yang asli beserta fotokopinya
- Akte kelahiran yang asli beserta fotokopinya
- Ijazah (SD/SMP/SMA) yang asli beserta fotokopinya
- Buku Nikah yang asli (bagi yang sudah menikah) beserta fotokopinya
- Siapkan Matrai 6000

B. Pengantian Paspor karena hilang atau rusak yang masih berlaku dengan persyaratan sebagai berikut :

- E-KTP asli yang masih berlaku beserta fotokopinya.
- Kartu Keluarga (KK) yang asli beserta fotokopinya
- Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (Tidak diperlukan untuk paspor rusak)
- Pembuatan BAP (Berita Acara Pemeriksaan)
- Membayar biaya paspor 48/ 24 halaman sebagai pengganti paspor.

C. Pengantian Paspor karena hilang/ atau rusak yang disebabkan oleh Bencana Alam dengan persyaratan sebagai berikut :

- E-KTP asli yang masih berlaku beserta fotokopinya.
- Kartu Keluarga (KK) yang asli beserta fotokopinya
- Surat Keterangan telah terjadi bencana alam dari kepala Kecamatan Tersebut.

D. pembuatan paspor bagi yang dibawah umur yang belum mempunyai KTP dengan persyaratan sebagai berikut :

- E –KTP yang asli orang tua (Bapak dan Ibu) beserta Fotokopinya KTP orang tua (Bapak dan Ibu).
- Kartu Kelurga (KK) yang asli beserta fotokopinya
- Akte Kelahiran yang asli beserta fotocopinya
- Siapkan matrai 6000

2. Biaya pembuatan paspor

Ada pun menurut PP Nomor 28 tahun 2019 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia (HAM).

Tabel 1.3 : Jenis Biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang .

Jenis PNBP	Satuan	Biaya
Paspor Biasa 48 Halaman	Per permohonan	Rp. 350.000
Layanan percepatan Paspor selesai pada hari yang sama	Per permohonan	Rp. 1.000.000
Biaya Paspor Hilang	Per buku	Rp. 1.000.000
Biaya Paspor Rusak	Per buku	Rp. 500.000

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang

3. Jangka waktu pembuatan paspor adalah 3 hari kerja setelah pembayaran

4. Jam Pelayanan Pembuatan Paspor

Jam pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti sebagai berikut :

a. Jam memasukan berkas

Hari Senin – Kamis : Jam 08.00 wib s/d 12.00 wib

Hari Jumat : Jam 08.00 wib s/d 12.00 wib

b. Jam pengambilan berkas

Hari Seni – Kamis : Jam 14.00 wib s/d 16.00 wib

Hari Jumat : Jam 14.00 wib s/d 16.30 wib

Pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan pada kantor imigrasi kelas II Selatpanjang kab. Kepulauan meranti sejak tahun kebelakangan hampir selalu mendapatkan kritikan dan keluhan dari masyarakat yang mengurus paspor. Keluhan tersebut diantaranya banyaknya calo yang berada pada kantor imigrasi kelas II Selatpanjang kab. Kepulauan meranti, waktu penyelesaian paspor yang tidak sesuai dengan ketentuannya, prosedur yang berbelit-belit dan sebagainya.

Namun sejak setahun lebih belakangan ini kantor imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan meranti berusaha untuk memperbaiki citra dari Imigrasi kelas II sendiri terutama dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor. Memang jika dilihat saat ini sudah ada perbaikan kearah yang lebih baik, misalnya kita tidak lagi melihat calo-calo yang berada di kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan meranti. Informasi yang diberikan baik mengenai persyaratan, prosedur, biaya sudah dilakukan secara terbuka. Namun walaupun begitu tetap masih ada beberapa celah yang menyebabkan pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Masih menemui kendala dan hambatan.

Hambatan – hamabatan ini kedepanya segera ditindaklanjuti sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti belum Optimal

dalam melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan paspor. Fenomenanya adalah :

1. Jangka waktu penyelesaian Paspor 48 Halaman tidak sesuai dengan standarnya. Standar pelayanan minimalnya paspor selesai dalam 3 hari kerja setelah pembayaran, namun nyatanya masih cukup banyak paspor yang selesai melebihi 3 hari kerja ada yang satu minggu lebih.
2. Kurangnya Fasilitas Sarana dan Prasarana
3. Produk pelayanan nya masih kurang terlaksana misalnya sering terjadinya kesalahan dalam pengetikan nama atau tanggal lahir di paspor.

Bedasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ **Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan terhadap pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti selama ini kepada pemohon pembuatan paspor ?
2. Apa Faktor-faktor yang Menghambat Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dalam memberikan Pelayanan kepada pemohon pembuatan paspor ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah masalah di atas. Maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis pelayanan pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang penghambat dalam pelayanan pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Kegunaan Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dalam kajian pengawasan suatu instansi pemerintah.
- b. Kegunaan praktis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor.
- c. Kegunaan akademis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

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

Konsep administrasi yang diidentikan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis, dalam studi administrasi dikonsepsikan sebagai administrasi dalam arti sempit. Pada konteks ini konsep administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketata usahaan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya. Tetapi definisinya tidak terbatas hanya sekedar pekerjaan yang berkenaan dengan ketatausahaan dari suatu organisasi. Administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia di dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Untuk memperoleh gambaran lebih jelas, berikut disampaikan beberapa pengertian tentang administrasi menurut beberapa ahli yakni Siagian (dalam Syafri, 2012;9) administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama

antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dwight (Fared, 2011;11) mengatakan definisi administrasi merupakan otoritasnya melihat suatu objek dalam lokus atau pendekatan tertentu. Sehingga suatu kerja manusia yang berdasarkan pada pembagian kerja secara rasional untuk mencapai tujuan bersama. Rumusan atau definisi ini memperlihatkan kerja sama manusia sebagai objek dari lokus atau pendekatan pembagian kerja yang rasioan. Lain halnya dengan Fariel mengemukakan dalam pemikirannya yang diapresiasi dalam bentuk definisi ini tentunya dilandasi oleh pemikiran filsafat yang menjadi latar belakang perumusannya. Pemikiran dwigh jelas berdasarkan pada pemikiran filsafat rasionalisme, kebenarannya bersifat koheren, sehingga dari pemikiran tersebut fariel, berpendapat bahwa administrasi adalah kerja sama manusia yang tidak saja didasarkan pada pertimbangan rasio. Tetapi juga atas dasar realitas empirik tentang eksistensi manusia dalam mencapai tujuan bersama.

Silalahi (dalam Zulkifli, 2009;11) 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.

Selain dari prinsip-prinsip umum administrasi perlu kita pahami bahwasanya terdapat unsur-unsur administrasi. Menurut Syafri (2012;11) unsur-unsur administrasi itu memiliki 8 bagian yaitu:

- a. Organisasi
- b. Manajemen
- c. Komunikasi
- d. Kepegawaian
- e. Keuangan
- f. Tata usaha
- g. Hubungan masyarakat

Dengan demikian, jika disederhanakan ciri-ciri pokok administrasi adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang, dan kerja sama itu dilakukan berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut dimanfaatkan sumber daya yang ada.

Administrasi merupakan totalitas sistem yang terdiri atas subsistem-subsistem dengan berbagai atribut yang saling berkaitan, saling ketergantungan, saling berhubungan, dan saling memengaruhi sehingga keseluruhannya merupakan suatu kebulatan yang utuh dan mempunyai peranan serta tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli tersebut di atas, administrasi merupakan suatu proses aktivitas kerjasama antara dua orang manusia atau lebih

untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara rasional. Administrasi mempunyai arti sempit dan secara luas, hal ini berarti administrasi tidak hanya dipandang sebagai aktivitas ketatausahaan saja yang mengenai tulis-menulis dan sebagainya, tetapi mengenai aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2 . Konsep Administrasi public

Chandler & Plano (dalam Pasolong 2016:7) mengatakan bahwa administrasi public adalah proses dimana sumber daya dan personal public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Dimooock& Dimock (dalam Pasolong 2016:20) juga mengatani bahwa administrasi public merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga, mulai dari suatu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa, disusun kemudian dikendalikan.

Sondang P. Siagian (dalam Syafri, 2012;25) administrasi publik didefinisikan sebagai “keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”.

Menurut Nigro and Nigro Administrasi adalah :

- a. Usaha kerjasama kelompok di dalam suatu organisasi public.
- b. Mencakup tiga buah lembaga/badan Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif serta interrelasi antara ketiganya.

- c. Mempunyai peran yang sangat penting dalam merumuskan kebijaksanaan publik dan oleh karenanya merupakan bagian dari proses politik.
- d. Mempunyai perbedaaan yang sangat jelas dengan administrasi privat.
- e. Mempunyai keterkaitan yang erat dengan berbagai macam kelompok dan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Marshall Edward Dimock & Glady Ogden Dimock (Wiman, 12,2012:22) mengatakan administrasi public adalah penyelenggaraa untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara politis. Meskipun demikian, administrasi public bukan sekedar teknik atau pelaksanaan program secara teratur, melainkan juga berkenaan dengan kebijakan umum (*policy*) karena di dalam dunia modern, birokrasi merupakan pembuat kebijakan pokok dalam pemerintahan. Cakupan administrasi public sangat luas bukan hanya berbicara mengenai kerja sama dari sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan, tetapi administrasi public dapat digunakan sebagai arah pembuat kebijakan dalam suatu pemerintahan yang semakin berkembang semakin modern.

3. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuaan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat. Seorang/beberapa orang

yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Siagian (dalam Yussa Tarmizi & Hendry Andry 2015;14)

Menurut Massie (dalam Zulkifli 2014;16) Organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang memebagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapai tujuan bersama. Sedangkan Jhon D. Millet (1954) mendefenisikan organisasi sebagai kerangka struktur di mana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama (dalam Inu Kencana, 2003;113)

Setiap organisasi harus menerapkan prinsip-prinsip sebagai acuan dalam melaksanakan setiap fungsi, tugas, dan wewenang dan tanggung jawab seperti dirumuskan oleh Atsmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005:75) sebagai berikut :

- a. Organisasi itu harus mempunyai tujuan.
- b. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogeny.
- c. Antara tugas, tanggung jawab, dan kekuasaan harus selalu kesuaian
- d. Setiap pelimpahan kekuasaan dan tugas dan fungsi harus dilakukan setepatnya
- e. Kesatuan komando atau hirarki
- f. Komunikasi
- g. Kewajiban pimpinan untuk mengadakan pengecekan terhadap tugasnya
- h. Kontunitas
- i. Saling asuh antara instansi lini dan staf
- j. Koordinasi

k. Kehayatan

Etzioni (Handoko, 2018;109) mengatakan bahwa tujuan organisasi sebagai suatu pernyataan tentang keadaan yang diinginkan, dimana organisasi tersebut bertujuan untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya. Tujuan organisasi merupakan pernyataan tentang keadaan atau situasi yang tidak dapat dilakukan saat ini atau sekarang tetapi dapat dicapai untuk waktu yang akan datang melalui kegiatan- kegiatan organisasi.

4. Konsep Manajemen

Seperti yang kita ketahui bahwasanya manajemen merupakan salah satu ilmu yang sangat penting dalam menopang kesuksesan suatu proses dalam administrasi untuk mencapai segala tujuan yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi.

Stoner, et. Al. (dalam Zulkifli 2014;17) berpendapat bahwa Manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Siagian (dalam Yussa Tarmizi & Hendry Andry 2015;12) mendefenisikan bahwa manajemen dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama dari administrasi dengan perkataan lain administrasi dan manajemen tidak dapat

dipisah-pisahkan, hanya kegiatan-kegiatannya yang dapat dibedakan. Dilihat dari segi fungsionalnya administrasi mempunyai dua tugas utama yaitu :

1. Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (organizational goal)
2. Menentukan kebijaksanaan umum yang mengikat seluruh organisasi (general and overall policies).

Menurut Syafri (2012;12) hakekat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen

kinerja sekarang ini menjadi penting karena :

1. Adanya keterkaitan yang luas antara hasil kerja dan proses yang berlangsung
2. Teknologi informasi menggambarkan keterkaitan lebih jelas dan mudah seperti keterkaitan bonus dengan pencapaian jumlah pelayanan
3. System informasi dengan bantuan model dapat melakukan proyeksi sebagai prediksi kinerja yang akan datang
4. Model dapat disiapkan untuk mensimulasikan perubahan yang terjadi dan akibat bagi kinerja yang akan dicapai.

Stotner (Handoko,2018:8) mengatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha dari para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Luther Gulick juga mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha

secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat system kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Geogre R. Terry (Rohman, 2017;16) mengatakan bahwa ada 6 (enam) pokok yang terkandung dalam manajemen, di antaranya :

1. *Men and Women* (manusia/orang)
2. *Material* (material)
3. *Machines* (mesin)
4. *Methods* (metode/cara)
5. *Money* (uang)
6. *Markets* (pasar)

5. Konsep Manajemen Sumber daya Manusia

Namun pada unsur *Man* (manusia) ini merupakan unsur yang sangat penting pada unsur lainnya. Karena manusia sebagai penggerak dari pada unsur – unsur manajemen lainnya. Dan unsur *Man* (manusia) ini berkembang menjadi satu bidang ilmu manajemen yang disebut sebagai manajemen sumber daya manusia atau di singkat sebagai MSDM. MSDM ini benar – benar ilmu yang mempelajari khusus pada satu unsur manajemen tersebut yaitu *Man* (Manusia).

Tanpa sumber daya manusia atau sumber daya lainnya mengganggu (idle) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai pengatur bagaimana menjalankan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada.

Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategis dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading and controlling, dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja pemberian kompetensi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

6. Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia.

Menurut Islamy (2003:56) manajemen publik memiliki karakter antara lain:

1. Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik tidak (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas). Karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja tetapi juga mencakup aspek politik,, sosial, cultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik.

2. Manajemen public berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor public (pemerintahan) maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung).
3. Manajamen publik memfokuskan atau mengarahkan administrasi publik sebagai suatu profesi dan manajernya sebagai praktisi dari profesi tersebut.
4. Manajemen publik berkaitan dengan kegiatan internal dari organisasi pemerintahan maupun sektor non pemerintahan yang bertujuan mencari uang.
5. Manajemen publik secara spesifik menyiarkan tentang bagaimanakah organisasi publik melaksanakan kebijakan publik.
6. Manajemen public memanfaatkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan public, maka berarti memfokuskan diri pada *the managerial tools, techniques, knowledges and skills* yang dipakai untuk mengubah kebijakan menjadi pelaksanaan program.

7. Konsep Kebijakan Publik

Winarno (2012:19) dan Wahab (2010:1-2) sepakat mengatakan bahwa istilah “ kebijakan” ini penggunaannya sering dipertukarkan dengan istilah – istilah lain seperti tujuan (*goal*) program, keputusan, undang-undang ketentuan-ketentuan dan *grand design*.

Menurut Carl Friedrich dalam Abdul Wahab (2010:3) kebijakan adalah suatu tindakan yang pengaruh pada tujuan yang di susulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya

hambatan-hambatan tertentu dan mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang di inginkan.

Rian Nugroho (2013;57) mengatakan kebijakan publik dilihat dari sudut pandang dalam artian luas yang dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan pemerintah yang berbentuk peraturan tertulis seperti peraturan perundangan, serta peraturan-peraturan tidak tertulis yang disepakati, yang disebut konvensi-konvensi. Untuk peraturan tertulis sendiri mudah dipahami dan di amati.

Zani & Raden (2015:7) mendefinisikan Kebijakan Publik (public policy) adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas public. Pelaksana dari kebijakan public sendiri adalah administrasi negara yang dijalankan oleh para birokrasi pemerintah. Sebagai suatu keputusan yang mengikat publik maka dalam mewujudkan suatu kebijakan public haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandate dari public atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Dalam hal ini yang menjadi focus utama dari pelaksanaan kebijakan public dalam Negara modern adalah pelayanan public, merupakan segala sesuatu yang dapat dilakukan oleh negara untuk meningkatkan serta mempertahankan kualitas hidup orang banyak.

8. Konsep Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata “ *service* “ yang berarti “melayani“. Adapun pengertian lain darikonsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas atau

manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki .

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antar unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan”.

Menurut Gronross bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari aktivitas, dan bersifat tidak terwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai pemberi pelayanan.

Pelayanan juga merupakan sesuatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai suatu bentuk pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari unsur konsumen atau pelanggan.

Terkait dengan konsep atau pengertian tentang pelayanan, maka Soetopo dalam Napitupulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan, adalah sebagai berikut“suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain.

Menurut Endang dalam jurnal Ilmu Administrasi No 1.Vol 1: (2004) dengan demikian pelayanan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian dari aktivitas

atau kegiatan masyarakat baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak diraba. Yang diberikan oleh unsure pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat.

Menurut Werella (2004;91), bahwa: pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif di dalam suatu produksi atau suatu penyampaian proses pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintah kepada unsur masyarakat.

9. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016:5) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mahmudi (2007;223) pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Menurut Sinambela, dkk (2011;5) pelayanan public diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat.

Pengertian pelayanan public menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada ayat 1 pasal (1) yaitu : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas.

Menurut Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomot 15 Tahun 2014 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyempaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur – unsur sebagai berikut Sinambela (2011;13) :

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik.
3. Pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara. Memperjuangkan kepentingan kolektif dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merepons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Pelayanan yang publik harus menjadi komitmen organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna berkepihak birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani bearti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan seseorang atau masyarakat dengan memperhatikan akuntabilitas pelayanan (Monalisa 2010) yaitu :

- a. Ketelitian
- b. Profesionalitas
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana
- d. Kejelasan kebijakan
- e. Pekerjaan yang sesuai dengan standart

Menurut Hardiansyah (2011;24-25) bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Karena itu penyelenggaraanya membutuhkan asas – asas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan public tidak terlepas dari asas yang tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan public yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik, menyatakan bahwa meliputi :

1. Transparansi,yaitu Bersifat terbuka, mudah dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas,yaitu Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Menurut Hardiansyah (2011;28) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atas penerima layanan serta harus dipublikasikan sebagai adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Menurut Sinambella (2010;128), menjelaskan bahwa pelayanan public adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan.

Menurut moenir (2015:26) Bahwa pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Kotler (2016) pelayanan publik merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibtakn kepemilikan apapun.

Komponen Standar Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

2. Jangka Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. kemudian waktu- waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

3. Biaya pelayanan/ tarif pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

4. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang atau jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

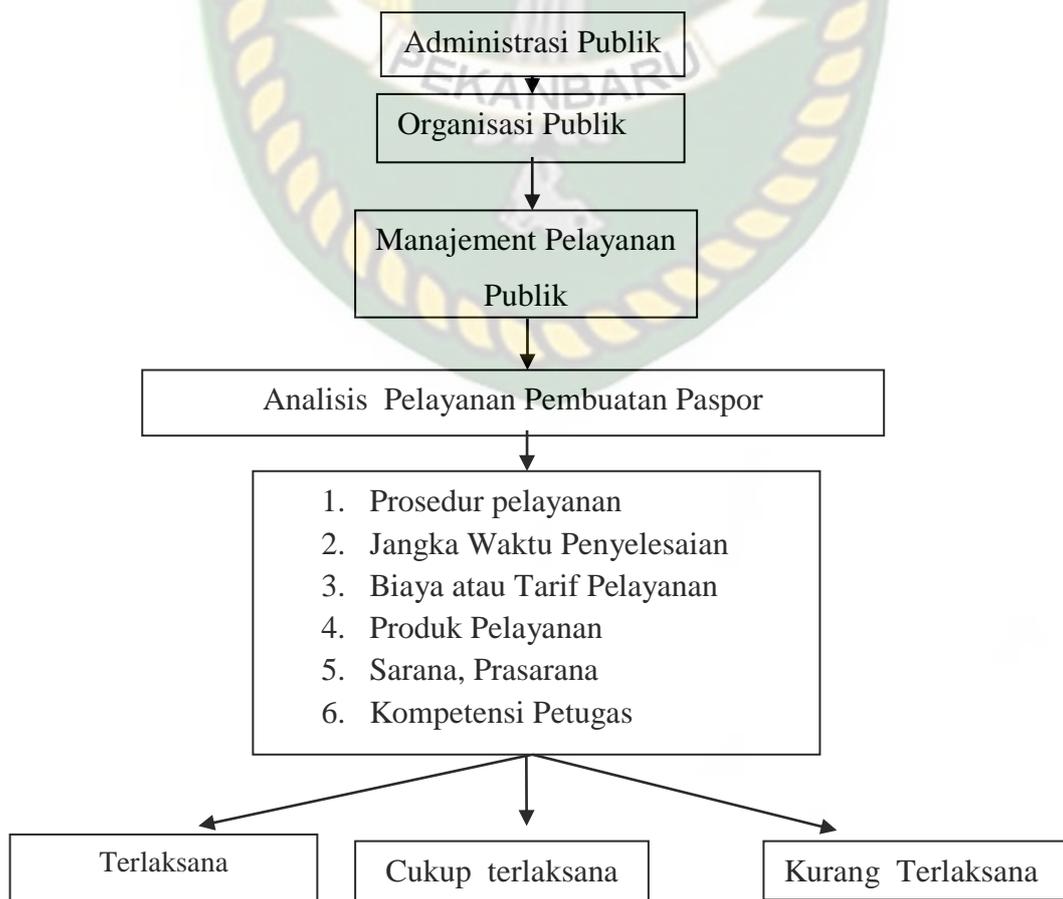
6. Kompetensi petugas

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

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan variabel penelitian kemudian di ukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan di antara unsur – unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna.

Gambar II.1 :Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti



C. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalahan pemahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

Maka, penulis menggambarkan terlebih dahulu mengenai konsep operasional yang berhubungan dengan judul penelitian ini, maka penulis membuat beberapa konsep yang berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Paspor dikantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti ,yaitu sebagai berikut:

1. Administrasi merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Admisistrasi publik adalah suatu kegiatan mulai dari proses perencanaan sampai proses penilaian yang dilakukan oleh segenap anggota dalam sebuah organisasi guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sejak kebijakan akan dirumuskan.

3. Organisasi adalah wadah untuk melakukan kegiatan administrasi yang terdiri dari rangkaian aktivitas yaitu pembagian kerja, penunjukkan staf, wewenang, dan tanggung jawab dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Selat Panjang.
4. Manajemen Pelayanan Publik adalah Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan di kantor imigrasi kelas II Selat Panjang untuk demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. (RatmintodanAtik : 2006:4).
5. Manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan sebuah organisasi.
6. Pelayanan Publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
7. Pembuatan adalah kegiatan menciptakan atau memproses sesuatu kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan sesuatu dengan beberapa cara atau langkah yang sesuai dengan benda yang akan di buat.
8. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang menurut inentitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

9. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
10. Jangka Waktu Penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu perlu benar-benar memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar tugas.
11. Biaya atau adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Sarana dan Prasarana adalah peralatan atau fasilitas yang disediakan dikantor tersebut atau lembaga tersebut.
14. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana atau yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

D. Operasional Variabel

Agar penelitian yang terdiri dari suatu variable ini lebih mudah untuk dipahami arah dan tujuannya, maka dapat digambarkan operasional variable sebagai berikut :

Tabel II.1 : Operasional variable penelitian Analisis Pelayanan pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Menurut Tampubohon (dalam sitorus, 2009;55) pelayanan adalah melaksanakan sesuatu yang baik bagi orang lain, sehingga pelayanan mengandung banyak arti .	Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selat Panjang	1. Prosedur Pelayanan	a. Persyaratan yang jelas tidak memberatkan. b. Kesederhanaan pelayanan prosedur	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		2. Jangka Waktu Penyelesaian	a. Paspor dapat di selesaikan tepat waktu. b. Adanya pemberitahuan informasi terkait penyelesaian paspor	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		3. Biaya/Tarif Pelayanan	a. Kejelasan rincian biaya/tarif. b. Keterjangkauan biaya/tarif. Kesesuaian biaya/tarif dengan Peraturan Negara mengenai retribusi.	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		4. Produk Pelayanan	a. Hasil pelayanan sesuai dengan yang di inginkan . b. Memiliki kepastian hukum.	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana

		5.Sarana dan Prasana	a. ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti computer, ruang tunggu, dan tempat paker dll b.perlengkapan pembuatan paspor	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		6. kompetensi petugas	a. pengetahuan petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan. b. keterampilan petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana

Sumber : Data Olahan penulis, 2019

E. Teknik Pengukuran

Penelitian terhadap setiap indikator ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2014;107). Pengukuran terhadap variabel dan indikator dalam penelitian ini diklafikasikan dalam 3 kategori yaitu terlaksana, cukup terlaksana, kurang terlaksana. Masing – masing pertanyaan di berikan 3 kategori alternative jawaban tersebut, dan setiap bobot skor sebagai berikut :

Teknik pengukuran terhadap Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dapat diklasifikasikan menjadi 3 kategori yaitu : Terlaksana, Cukup Terlaksana, dan kurang Terlaksana.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rating scale karena lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya (Sugiyono, 2014; 107).

Dimana masing-masing dari pertanyaan akan diberikan 3 kategori alternative jawaban tersebut dan setiap jawaban diberikan bobot skor yaitu:

- a. Terlaksana dengan bobot skor : 3
 - b. Cukup Terlaksana dengan bobot skor : 2
 - c. Kurang Terlaksana dengan bobot skor : 1
1. Pengukuran Variabel (Responden pegawai)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi} - \text{Total Skor Terendah} - 1}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Dimana :

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$$

$$\text{Total Skor Terendah} = \text{Nilai Kategori terendah} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$$

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 12 \times 5 = 180$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 12 \times 5 = 60$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{180 - 60 - 1}{3} \\ &= 40 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, adapun pengukuran terhadap variabel dari responden pegawai kantor imigrasi kelas II selatpanjang dengan jumlah responden 5 orang dengan 12 pertanyaan yang diperoleh untuk responden dengan jumlah skor tertinggi adalah 180 dan untuk skor terendah adalah 60 dengan jarak interval 40. Dengan demikian penilaian variabel dapat dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden pegawai kantor imigrasi kelas II selatpanjang berada pada interval 141-180

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pegawai kantor imigrasi kelas II selatpanjang berada pada interval 101-140

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden pegawai kantor imigrasi kelas II selatpanjang pada interval 60-100.

2. Pengukuran Indikator (Responden Pegawai)

Total Skor Tertinggi – Total Skor Terendah - 1

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi – Total Skor Terendah - 1}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Dimana :

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$$

Total Skor Terendah = Nilai Kategori terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Total Skor Tertinggi = 3 x 2 x 5 = 30

Total Skor Terendah = 1 x 2 x 5 = 10

Interval = (30 - 10 - 1)

= 6

1. Prosedur pelayanan

Pengukurannya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 5 responden pegawai dengan skor tertinggi 30 dan skor terendahnya 10 dengan kelas intervalnya 6 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator prosedur pelayanan berada pada interval 24 -30.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pegawai indikator prosedur pelayanan berada pada interval 17--23.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator prosedur pelayanan pada interval 10-16.

2. Jangka Waktu Penyelesaian

Pengukurannya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 5 responden pegawai dengan skor tertinggi 30 dan skor terendahnya 10 dengan kelas intervalnya 6 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator jangka waktu penyelesaian berada pada interval 24-30.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pegawai indikator jangka waktu penyelesaian berada pada interval 17-23.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator jangka waktu penyelesaian pada interval 10-16.

3. Biaya pelayanan

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 5 responden pegawai dengan skor tertinggi 30 dan skor terendahnya 10 dengan kelas intervalnya 6 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator biaya pelayanan berada pada interval 24 -30.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pegawai indikator biaya pelayanan berada pada interval 17--23.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator biaya pelayanan pada interval 10-16.

4. Produk pelayanan

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 5 responden pegawai dengan skor tertinggi 30 dan skor terendahnya 10 dengan kelas intervalnya 6 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator prosedur pelayanan berada pada interval 24 -30.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pegawai indikator prosedur pelayanan berada pada interval 17--23.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator prosedur pelayanan pada interval 10-16.

5. Sarana dan prasarana

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 5 responden pegawai dengan skor tertinggi 30 dan skor terendahnya 10 dengan kelas intervalnya 6 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator sarana dan prasarana berada pada interval 24 -30.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pegawai indikator sarana dan prasarana berada pada interval 17--23.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator sarana dan prasarana pada interval 10-16.

6. Kompetensi petugas

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 5 responden pegawai dengan skor tertinggi 30 dan skor terendahnya 10 dengan kelas intervalnya 6 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator kompetensi petugas berada pada interval 24 -30.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Pegawai indikator kompetensi petugas berada pada interval 17--23.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden pegawai indikator kompetensi petugas pada interval 10-16.

1. Pengukuran Variabel (Responden Masyarakat)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi} - \text{Total Skor Terendah} - 1}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Dimana :

Total Skor Tertinggi = Nilai Kategori Tertinggi x Jumlah pertanyaan x jumlah responden

Total Skor Terendah = Nilai Kategori terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 12 \times 32 = 1152$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 12 \times 32 = 384$$

$$\text{Interval} = \frac{(1152 - 384 - 1)}{3}$$

$$= 256$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, adapun pengukuran terhadap variabel dari responden masyarakat dengan jumlah responden 32 orang dengan 12 pertanyaan yang diperoleh untuk responden dengan jumlah skor tertinggi adalah 1152 dan untuk skor terendah adalah 384 dengan jarak interval 256. Dengan demikian penilaian variabel dapat dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Masyarakat berada pada interval 897 - 1152

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden Masyarakat berada pada interval 641 - 896

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden Masyarakat pada interval 384-640

2. Pengukuran Indikator (Responden Masyarakat)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi} - \text{Total Skor Terendah} - 1}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Dimana :

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$$

$$\text{Total Skor Terendah} = \text{Nilai Kategori terendah} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}$$

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 2 \times 32 = 192$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 2 \times 32 = 64$$

$$\text{Interval} = \frac{(192 - 64 - 1)}{3}$$

3

$$= 42$$

1. Prosedur pelayanan

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 32 responden masyarakat dengan skor tertinggi 192 dan skor terendahnya 64 dengan kelas intervalnya 42 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator prosedur pelayanan berada pada interval 150-192 .

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator prosedur pelayanan berada pada interval 107-149.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator prosedur pelayanan pada interval 64-106 .

2. Jangka Waktu Penyelesaian

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 32 responden masyarakat dengan skor tertinggi 192 dan skor terendahnya 64 dengan kelas intervalnya 42 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator jangka waktupenyelesaian berada pada interval 150-192.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator jangka waktu penyelesaian berada pada interval 107-149.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator jangka waktu penyelesaian pada interval 64-106.

3. Biaya pelayanan

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 32 responden masyarakat dengan skor tertinggi 192 dan skor terendahnya 64 dengan kelas intervalnya 42 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator biaya pelayanan berada pada interval 150-192

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator biaya pelayanan berada pada interval 107-149.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator biaya pelayanan pada interval 64-106.

4. Produk pelayanan

Pengukuranya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 32 responden masyarakat dengan skor tertinggi 192 dan skor terendahnya 64 dengan kelas intervalnya 42 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator prosedur pelayanan berada pada interval 150-192.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator prosedur pelayanan berada pada interval 107-149.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator prosedur pelayanan pada interval 64-106.

5. Sarana dan prasarana

Pengukurannya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 32 responden masyarakat dengan skor tertinggi 192 dan skor terendahnya 64 dengan kelas intervalnya 42 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator sarana dan prasarana berada pada interval 150-192.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator sarana dan prasarana berada pada interval 107-149.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator sarana dan prasarana pada interval 64-106

6. Kompetensi petugas

Pengukurannya adalah dengan memberikan 2 pertanyaan untuk 32 responden masyarakat dengan skor tertinggi 192 dan skor terendahnya 64 dengan kelas intervalnya 42 dan dinyatakan sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator kompetensi petugas berada pada interval 150-192.

Cukup Terlaksana : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator kompetensi petugas berada pada interval 107-149.

Kurang Terlaksana : Apabila jumlah Skor yang diperoleh dari responden masyarakat indikator kompetensi petugas pada interval 64-106

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk melukiskan serta menggambarkan fakta- fakta yang berupa data tertulis dari orang- orang yang berbeda dilokasi penelitian. Informasi dilakukan dengan cara melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan penyebaran kuisioner (angket) untuk mengumpulkan data dan dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis data tersebut. Dengan menggunakan penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran secara menyeluruh karena penelitian bertujuan dapat menggambarkan jalannya tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di kantor Imigrasi Kelas II Selat Panjang Kab. Kepulauan Meranti.

Menurut Sugiyono (2018;7) metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang bersifat tradisional, karena lamanya metode penelitian ini digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode penelitian. Metode penelitian ini juga disebut dengan metode penelitian positivistic karena menggunakan landasan metode positivism. Metode kuantitatif menggunakan metode penelitian berupa angka – angka dan juga analisis menggunakan statistic.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian pada kantor tersebut adalah karena pelayanan yang ada dikantor imigrasi kelas II Selatpanjang

Kab. Kepulauan Meranti masih terdapat kekurangan atau kelemahan dalam segi pelayanan misalkan dalam pelayanan pembuatan paspor.

C. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian, maka menjadi populasi penelitian ini adalah pegawai yang bagian pelayanan yang kegiatannya melayani pemohon pembuatan paspor dikantor Imigrasi Kelas II Selat panjang Kab. Kepulauan Meranti.

1. Sampel

Sample adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan yang akan menjadi responden dalam penelitian ini, jadi sample merupakan himpunan bagian dari populasi yang menjadi objek sesungguhnya. Untuk lebih jelasnya tentang populisasi dan sampel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel.III.I : Distribusi Jumlah Populasi Dan Sample Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti

No	Jenis Populasi	Populasi	Sample	Persentase
1.	Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian	1	1	100%
2.	Kepala Seksi Sub Lalu Lintas Keimigrasian	1	1	100%
3.	Pegawai	19	5	0,26%
4	Masyarakat Yang Mengurus Paspor	641	32	0,04%
Jumlah		662	39	0,58%

A. Teknik Penarikan Sample

Teknik penarikan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik insmdental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sampel ditentukan minimal 30 orang berdasarkan teori insmdental Sampling menurut sugiyono (2006;96) bahwa untuk penelitian Kuantitatif, sampel minimal 30 orang.

B. Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan – keterangan dan data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan diperoleh melalui kegiatan peneliti yang turun langsung kelapangan lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap serta berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti, sehingga memperoleh data informasi, serta keterangan tentang penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data dan informasi serta keterangan yang relavan dari organisasi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Data sekunder

ini diperoleh langsung dari Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, baik itu dari dokumen resmi yang diberikan oleh pegawai kantor imigrasi seperti jumlah pemohon yang mengurus paspor dikantor imigrasi kelas II selatpanjang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan secara melakukan komunikasi langsung kepada responden atau partisipan dan pihak- pihak yang dianggap perlu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.
2. Kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada sebuah responden yang telah dijadikan sampel.
3. Observasi yaitu pengamatan langsung ke tempat penelitian dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya dilapangan.
4. Dokumentasi adalah ditunjuk untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi laporan kegiatan, foto-foto serta video dokumentasi peneliti.

D. Teknis Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif secara deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan berdasarkan kondisi yang dilapangan. Selanjutnya dan yang didapat, dikumpulkan dan diklarifikasi melalui kuesioner menurut jenisnya kemudian diolah kedalam tabel, setelah itu diuraikan dan kemudian diberikan pembahasan sekaligus pengujian hipotesis.

E. Jadwal Dan Waktu Kegiatan Penelitian

Penelitian ini telah direncanakan selama bulan November 2019 Sampai bulan Februari 2021. Yang membahas penelitian tentang analisis pelayanan pembuatan paspor dikantor imigrasi kelas II selatpanjang kab. Kepulauan meranti. Berikut adalah rincian tabel waktu kegiatan pada tabel berikut:

Tabel 111.11 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspur dikantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.

No	Jenis Kegiatan	Bulan							
		Novemb er 2019	Februa ri 2020	Juli 202 0	Agustus 2020	Septemb er 2020	Oktober 2020	Novemb er 2020	Maret 2021
1.	Penyusunan Up								
2.	Seminar Up								
3.	Revisi Up								
4.	Revisi Kuisisioner								
5.	Rekomendasi Suervey								
6.	Survey lapangan								
7.	Analisis Data								
8.	Penyusunan dan Hasil Laporan								
9.	Konsultasi Revisi Skripsi								
10.	Ujian Konfhensif Skripsi								
11.	Revisi Skripsi								
12.	Pengandaan Skripsi								

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang

Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang berdiri pada tanggal 17 april tahun 1978, berdasarkan SK Menteri Kehakiman R.I No. J.S.4/8/14 Tahun 1977. Sebelum ditetapkan sebagai kantor imigrasi di Selatpanjang pada tahun 1972 telah didirikan Pos Imigrasi dibawah kendali Kantor Imigrasi Bengkalis. Latar belakang didirikan Pos Imigrasi di Selatpanjang adalah dalam rangka pemberian pelayanan keimigrasian sehingga terdapat kemudahan bagi masyarakat. Seiring dengan meningkatnya Kebutuhan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian, dimana Selatpanjang merupakan salah satu tempat bermukimnya warga keturunan Tiong Hoa pada saat itu, maka pada tahun 1975 Pos Imigrasi Selatpanjang ditingkatkan menjadi Resort Imigrasi Selatpanjang. Sedangkan tempat kedudukannya tetap diselatpanjang dan dibawah kendali kantor Imigrasi daerah Bengkalis.

Sesuai dengan beban kerja dan tingkat kerawanan keimigrasian di Resort Imigrasi Selatpanjang, Serta adanya kebijakan Pemerintah Pusat, maka pada tanggal 17 April 1978 secara resmi Resort Imigrasi Selatpanjang di Tingkatkan menjadi Kantor Imigrasi Selatpanjang dan secara administrasi terpisah dengan Kantor Imigrasi Bengkalis sejak tanggal tersebut kedudukan Kantor Imigrasi Selatpanjang dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi di Pekanbaru.

Berdasarkan SK Menteri Kehakiman R.I No. M.03-PR.07.04 Tahun 1991, ditetapkan bahwa Kantor Imigrasi Selatpanjang meliputi wilayah kerja 2

(dua) Kecamatan yaitu : Kecamatan Tebing Tinggi berkedudukan diselatpanjang dan Kecamatan Merbau yang berkedudukan Teluk Belitung. Pada perkembangannya pada tahun 1996 Kecamatan Tebing Tinggi mengalami pemekaran yaitu berdirinya kecamatan Rangsang yang berkedudukan di Tanjung Samak. Pada tahun 2000 Kecamatan Rangsang mengalami pemekaran dengan berdirinya Kecamatan Rangsang Barat yang camatnya berkedudukan di segomeng.

Sedangkan Kecamatan Rangsang Tetap menjadi kecamatan Rangsang. Pemekaran kecamatan terjadi juga di Tebing Tinggi, dimana pada tahun 2002 telah berdiri Kecamatan Tebing Tinggi Barat yang berkedudukan di Alai. Sedangkan Kecamatan Tebing Tinggi tetap dengan nama Tebing Tinggi.

Dengan demikian Kantor Imigrasi Selatpanjang meliputi wilayah kerja 5 (lima) Kecamatan yaitu : Kecamatan Tebing Tinggi, Kecamatan Tebing Tinggi Barat, Kecamatan Rangsang Barat, Kecamatan Rangsang dan Kecamatan Merbau. Kelima kecamatan ini pada tahun 2008 telah dimekarkan menjadi sebuah wilayah Kabupaten dengan nama Kabupaten Kepulauan Meranti. Dan dengan semakin berkembangnya Kabupaten Kepulauan Meranti maka semakin banyak pula pemekaran-pemekaran yang terjadi, sampai tahun 2013 Bertambah 4 (empat) Kecamatan yaitu: Kecamatan Tebing Tinggi Timur, Kecamatan Pulau Merbau , Kecamatan Tasik Puyu, Kecamatan Rangsang Pesisir, pada tahun 2013 jumlah Kecamatan yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti Wilayah 9 (Sembilan) kecamatan .

Kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang berkedudukan di kota Selatpanjang sebagai ibu kota dari Kabupaten kepulauan Meranti berlamat dijalan Merdeka No. 150 Selatpanjang. Memiliki Luas Tanah 1,071 M² dan bangunan gedung kantor seluas 925 M², didirikan pada tahun 1978.

B. Visi dan Misi

Visi

Visi adalah cara pandang kedepan kemana instansi harus dibawa agar dapat selalu eksis, antisipatif dan inovatif. Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh instansi pemerintah. Visi dari Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti adalah masyarakat memperoleh kepastian hukum.

Misi

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai. Sementara itu misi Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti adalah melindungi hak asasi manusia.

C. Moto dan Janji Pelayanan

Adapun Motto dari Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti adalah “ Melayani dengan Tulus “

Janji Layanan sebagai berikut :

1. Kepastian Persyaratan
2. Kepastian Biaya
3. Kepastian Waktu Penyelesaian

D. Struktur Organisasi

Struktur adalah cara sesuatu disusun atau dibangun. Organisasi adalah suatu wadah berkumpulnya minimal dua orang atau lebih untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai.

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada kantor dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.



E. Tugas dan Fungsi

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Selatpanjang adalah unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang menjalankan fungsi keimigrasian di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Selatpanjang.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Selatpanjang mempunyai fungsi meliputi Penyusunan rencana dan program di bidang keimigrasian; pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan dokumen perjalanan; pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pemeriksaan keimigrasian; pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian; pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan intelijen keimigrasian; pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang penindakan keimigrasian; pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang sistem dan teknologi informasi keimigrasian; pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan komunikasi publik keimigrasian; pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga; dan pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan tugas keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Selatpanjang terdiri atas:

1. Subbagian Tata Usaha;
2. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian;
3. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian;
4. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian; dan

5. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

1. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan, di bidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga.

Subbagian Tata Usah memiliki Fungsi meliputi penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan; pelaksanaan dan pengendalian internal; pengelolaan urusan keuangan dan barang milik negara; dan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, dan rumah tangga.

Subbagian Tata Usaha terdiri atas:

a. Urusan Kepegawaian

Urusan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal.

b. Urusan Keuangan

Urusan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan urusan keuangan, penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan.

c. Urusan Umum

Urusan Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga.

2. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian.

Seksi Lalu Lintas Keimigrasian memiliki fungsi meliputi penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang lalu lintas keimigrasian; pelayanan paspor; pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing; pelayanan pas lintas batas; pemeriksaan dokumen keimigrasian; pemberian tanda masuk dan tanda keluar; dan penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar.

Seksi Lalu Lintas Keimigrasian terdiri atas:

- **Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan**

Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan paspor, surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing, dan pas lintas batas.

- **Subseksi Pemeriksaan Keimigrasian.**

Subseksi Pemeriksaan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian, pemberian

tanda masuk dan tanda keluar, penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar terhadap setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian

Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian.

Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian mempunyai fungsi meliputi penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang izin tinggal dan status keimigrasian; pelayanan izin tinggal; pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian; pelayanan izin masuk kembali; penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan keimigrasian; pelayanan surat keterangan keimigrasian; dan pelayanan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.

Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian terdiri atas:

- **Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian**

Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan izin tinggal dan izin masuk kembali.

- **Subseksi Status Keimigrasian**

Subseksi Status Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian, penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian, pelayanan surat keterangan keimigrasian, dan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.

4. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melakukan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi meliputi penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian; pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian; pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian; penyiapan dan pengelolaan

informasi dan komunikasi publik keimigrasian; dan pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama antar instansi.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian terdiri atas:

- **Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian**

Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian.

- **Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.**

Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar instansi.

5. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan keimigrasian.

Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian mempunyai fungsi meliputi penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian; pelaksanaan kerja sama intelijen dan pengawasan

keimigrasian; pelaksanaan dan pengoordinasian penyelidikan intelijen keimigrasian; penyajian informasi produk intelijen; pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian; penyidikan tindak pidana keimigrasian; pelaksanaan tindakan administratif keimigrasian; dan pelaksanaan pemulangan orang asing.

Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian terdiri atas:

- **Subseksi Intelijen Keimigrasian**

Subseksi Intelijen Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan keimigrasian, kerja sama intelijen keimigrasian, penyelidikan intelijen keimigrasian, penyajian informasi produk intelijen, pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian.

- **Subseksi Penindakan Keimigrasian**

Subseksi Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang penyidikan tindak pidana keimigrasian, tindakan administratif keimigrasian, dan pemulangan orang asing.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden diperlukan untuk memberi gambaran yang jelas dan dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari peneliti. Untuk memperoleh data-data yang di perlukan dalam penelitian ini, maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dan menyebarkan kuisioner sebanyak 5 untuk kepada pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, dan 32 kuisioner untuk masyarakat/pemohon yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang .

Pratek penyebaran kuisioner yang di lakukan peneliti yaitu dengan mendampingi pegawai maupun masyarakat pada saat pengisian kuisioner yang di lakukan agar apabila ada hal yang tidak di pahami bisa ditanyakan langsung kepada peneliti, sehingga peneliti bisa menjelaskan langsung dengan bahasa yang mudah untuk dipahami oleh masyarakat ataupun pegawai.

1. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Umur adalah salah satu faktor yang cukup menentukan semangat kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktifitas kerjanya. Pada tabel berikut penulis akan memaparkan identitas responden berdasarkan umur. Untuk lebih jelaskanya dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Umur

No.	Tingkat Usia	Kelompok Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Masyarakat		
1	21 – 31 Tahun	2	12	14	38 %
2	31 – 40 Tahun	2	10	12	32 %
3	41 – 60 Tahun	1	10	11	30 %
Jumlah		5 Orang	32 Orang	37	100 %

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan Tabel V.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berjumlah 37 orang responden. Berdasarkan dengan klasifikasi usia responden dimana untuk usia 21 – 30 tahun tim pegawai berjumlah 2 responden dan masyarakat berjumlah 12 responden dengan jumlah 14 responden dan persentase 38 %, untuk usia 31- 40 tahun tim pegawai berjumlah 2 responden dan masyarakat 10 responden dengan jumlah 12 responden dan persentase 32 %, serta untuk usia 41-60 tahun tim pegawai berjumlah 1 responden dan masyarakat 10 responden dengan jumlah 11 responden dan persentase 30%.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini jenis kelamin pada identitas responden sendiri terdiri dari dua jenis yaitu laki – laki dan perempuan. Dimana jenis kelamin dapat mempengaruhi kinerja responden pada penelitian yang bersangkutan. Jenis kelamin untuk Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor dikantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dapat dilihat dari tabel yang ada di bawah ini :

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No.	Kelompok Responden	Jenis Kelamin		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Masyarakat		
1	Laki – laki	3	23	26	70 %
2	Perempuan	2	9	11	30 %
Jumlah		5 Orang	32 Orang	37 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan Penelitian, Tahun 2021

Dari tabel V.2 data yang di atas dapat di lihat bahwa jumlah dari responden yang digunakan dalam melakukan Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti adalah sebanyak 37 responden. Dengan bantuan dari responden berjenis laki – laki sebanyak 26 responden dari jumlah 3 responden tim pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang dan 23 responden dari masyarakat dengan angka persentase 70% dan responden berjenis perempuan sebanyak 2 responden dari tim pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang dan 9 responden dari masyarakat dengan persentase 30 %. Dapat di tarik kesimpulan bahwasanya jenis responden laki – laki lebih dominan dari pada responden yang berjenis kelamin perempuan.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan mempunyai peranan penting bagi suatu bangsa dan suatu urusan, untuk meningkatkan kecerdasan dan keterampilan manusia. Kualitas sumber daya manusia sangat tergantung dari kualitas pendidikan.

Dengan adanya tingkat pendidikan ini, akan memberikan gambaran terhadap tingkat kebenaran. Oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian ini pendidikan merupakan langkah awal yang harus dipenuhi. Hal ini dapat di lihat dari jumlah responden yang di golongan dalam tingkat pendidikan. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Kelompok Responden		Jumlah	Persentase
		Pegawai	Masyarakat		
1	SD	-	7	7	19%
2	SLTA/SMA/SMK	-	10	10	27 %
3	SMP	-	6	6	16%
4	Srata 1 (S1)	5	9	14	38%
Jumlah		5 Orang	32 Orang	37	100 %

Sumber : Data Olahan Penelitian, Tahun 2021

Dari tabel V.3 di atas berdasarkan identitas responden terkait tingkat pendidikan diatas dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD responden masyarakat berjumlah 7 responden dengan persentase 19%, untuk tingkat SMP dengan responden masyarakat berjumlah 6 responden dengan persentase 16%, untuk tingkat SMA/SMK dengan responden masyarakat berjumlah 10 responden dengan persentase 27%, untuk tingkat S1 dengan responden tim pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang berjumlah 5 responden dan responden masyarakat 14 responden dengan persentase 38 %.

B. Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.

Demikian pentingnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak ada apa – apanya manakala pelayanan public ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan Good Governance dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat dalam pengurusan hal – hal seperti dokumen perjalanan, ijin tinggal dan status, pendudukan, lintas batas, dan kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis melihat tentang pelayanan dalam pengurusan paspor, pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita liat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di tiap bulan nya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat dan di harapkan pelayanan yang di berikan semakin baik.

Untuk lebih jelasnya hasil tanggapan responden ini dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tahapan – tahapan yang dilalui dalam memberikan pelayanan tentang kesederhanaan pelayanan dan persyaratan yang jelas dan tidak memberatkan dalam pembuatan paspor.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.4 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasi Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Prosedur Pelayanan.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan yang jelas tidak memberatkan.	3	2	-	5
2	Kesederhanaan pelayanan prosedur	4	1	-	5
Jumlah		7	3	-	10
Skor		21	6	-	27
Kategori		TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait dengan indikator “ Prosedur pelayanan “ pada *item persyaratan yang jelas tidak*

memberatkan 3 orang responden menjawab terlaksana, dan 2 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Kemudian jawaban responden tentang kesederhanaan pelayanan prosedur adalah 4 orang responden menjawab terlaksana dan 1 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden pegawai Kantor tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Untuk indikator Prosedur Pelayanan berada pada rentang skor 27 berada pada kategori “ Terlaksana

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dengan Andi Febri Rinaldhi, SH.,MH Selaku kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian yang dilakukan pada tanggal 09 November 2020 Beliau mengatakan :

Prosedur pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti saat ini dirasakan mudah dan tidak sulit bagi masyarakat yang ingin membuat paspor. Dimana untuk membuat paspor masyarakat hanya datang ke kantor imigrasi kelas II selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti yang terletak di jalan merdeka dengan membawa persyaratan yang di minta, untuk terlebih dahulu masyarakat harus mengisi

formulir yang telah di sediakan oleh petugas bagian pelayanan. setelah formulir di isi dan bekas persyaratan telah lengkap langkah selanjutnya masyarakat tinggal memasukan berkas pengurusan paspor pada loket satu (1), Selanjutnya tinggal menunggu di wawancara dan perekaman foto.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Andi Febri Rinaldhi, SH.,MH selaku kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, mengenai indikator Prosedur Pelayanan Beliau Mengatakan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti di rasakan sudah cukup mudah dan cukup terlaksana. Masyarakat hanya mengisi formulir yang telah di siapkan dan melengkapi syarat yang telah tertera, lalu di lakukan wawancara dan rekam foto. Setelah itu masyarakat menunggu resi pembayaran untuk pembayaran paspor di bank. Setelah pembayaran masyarakat tinggal menunggu hasil cetak paspor dalam jangka 3 hari setelah pembayaran di bank.

kemudian hasil wawancara penulis dengan Bapak Angga Putra selaku kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti yang dilakukan pada tanggal 09 November 2020 beliau mengatakan :

Prosedur pengurusan paspor tidak lah sesulit beberapa tahun kebelakangan. Sekarang kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti mencoba untuk berbenah diri lebih dekat dengan masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Indikasinya adalah dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang mengurus paspor dengan persyaratan yang jelas dan tidak memberatkan.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, mengenai indikator Prosedur Pelayanan beliau mengatakan sekarang Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti mencoba dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Sehingga masyarakat tidak terbebani dengan waktu pembuatan yang lama dan berbelit – belit.

Bedasarkan hasil kuisioner, wawancara dan observasi penulis maka dapat di simpulkan untuk indikator “prosedur pelayanan” berada kategori terlaksana. Karena pada saat pengisian formulir pegawai sudah mendampingi masyarakat yang ingin mengurus paspor. Sehingga jika tidak ada yang mengerti masyarakat bisa bertanya langsung.

Tabel V.5 : Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Prosedur Pelayanan.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan yang jelas tidak memberatkan.	3	25	4	32
2	Kesederhanaan pelayanan prosedur	1	27	4	32
Jumlah		4	52	8	64
Skor		12	104	8	124
Kategori		CUKUP TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator “Prosedur Pelayanan” pada item persyaratan *yang jelas tidak memberatkan* responden yang menjawab terlaksana adalah 3 orang, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 25 orang responden dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 4 orang responden.

Dan pada item kedua yaitu kesederhanaan pelayanan prosedur yang menjawab terlaksana adalah 1 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 27 orang responden, dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 4 orang responden.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden masyarakat untuk indikator Prosedur Pelayanan berada pada rentang skor 124 berada pada kategori “Cukup Terlaksana” maka dari itu persyaratan yang jelas tidak memberatkan, kesederhanaan prosedur perlu di perbaiki lagi.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Prosedur Pelayanan, peneliti melihat bahwasanya Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dalam memberikan persyaratan pembuatan paspor dan kesederhanaan pelayanan prosedur sudah cukup terlaksana tetapi harus di tingkatkan lagi agar menjadi efektif dan efisien.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner dan wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian dan kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat di simpulkan bahwa indikator Prosedur

Pelayanan dalam penelitian Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti berada pada kategori penilaian “ Cukup Terlaksana “ dengan jumlah skor 124. Maka sesuai dengan penjelasan di atas untuk indikator Prosedur Pelayanan perlu di perbaiki lagi agar menjadi yang lebih baik.

2. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.

Berikut ini akan di jelaskan mengenai jawaban responden tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Jangka Waktu penyelesaian.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Paspor dapat diselesaikan tepat waktu	2	3	-	5
2	Adanya pemberitahuan informasi terkait penyelesaian paspor	3	2	-	5
Jumlah		5	5	-	10

Skor	15	10	-	25
Kategori	TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait dengan indikator “ Jangka Waktu Penyelesaian “ pada item *Paspor dapat di selesaikan tepat waktu* 2 orang responden menjawab terlaksana, dan 3 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Kemudian jawaban responden tentang pemberitahuan informasi terkait penyelesaian paspor adalah 3 orang responden yang menjawab terlaksana, dan 2 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden pegawai Kantor tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Untuk indikator Jangka Waktu Penyelesaian berada pada rentang skor 25 berada pada kategori “ Terlaksana.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dengan Bapak Andi Febri Rinaldhi, SH.,MH selaku kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, yang dilakukan pada tanggal 09 November 2020 beliau mengatakan :

“Bahwa waktu penyelesaian paspor adalah 3 hari kerja setelah proses pembayaran di bank. Namun tidak dapat di pungkiri terkadang penyelesaian paspor bisa lebih dari tenggat waktu yang telah di tentukan. Dengan alasan karena masalah server yang sering eror dan jumlah pengurusan yang melunjak sehingga petugas kami akan sedikit kerepotan dalam melayani dan menyiapkannya. Kami harap masyarakat bisa memaklumi hal ini. Dikarena keterbatasan jumlah pegawai yang melayani pengurusan paspor. Sehingga untuk satu pemohon di butuh kan waktu 10-15 menit. Selain itu juga terkadang jaringan server yang ada pada kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti sering bermasalah sehingga menghambat aktivitas pelayanan pembuatan paspor. Jika jaringan rusak maka koneksi akan terputus semuanya.”

Dari hasil wawancara bersama Bapak kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, mengenai Indikator Waktu Penyelesaian beliau mengatakan bahwasanya adapun niat baik Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kadang terhalang oleh penyediaan jaringan server yang bermasalah sehingga memperlambat penyelesaian pembuatan paspor.

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Bapak Angga Putra selaku Kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian yang di lakukan pada tanggal 09 November 2020 beliau mengatakan :

“Penyelesaian pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti adalah 3 hari kerja setelah pembayaran di bank. Hal

ini juga sudah sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur yang berlaku pada kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang Kab.Kepulauan Meranti”

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, mengenai indikator waktu penyelesaian beliau mengatakan bahwa penyelesaian paspor adalah 3 hari kerja setelah pembayaran. Dan sudah diterapkan di SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.

Tabel V.7 :Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Jangka Waktu penyelesaian.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Paspor dapat diselesaikan tepat waktu	2	12	18	32
2	Adanya pemberitahuan informasi terkait penyelesaian paspor	5	23	4	32
Jumlah		7	35	22	64
Skor		21	70	22	113
Kategori		CUKUP TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator “Jangka Waktu Penyelesaian” pada item *paspor dapat di*

selesaikan dengan tepat waktu responden yang menjawab terlaksana adalah 2 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 12 orang responden dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 18 orang responden.

Dan pada item kedua yaitu Adanya *Pemberitaahuan informasi terkait penyelesaian paspor* yang menjawab terlaksana adalah 5 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 23 orang responden, dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 4 orang responden.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat disimpulkan mengenai jawaban responden masyarakat tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti, untuk indikator waktu penyelesaian berada pada rentang skor 113 yang berada pada kategori “Cukup Terlaksana” Yang menyebabkan indikator Waktu penyelesaian pada kategori Cukup Terlaksana, Hal ini dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang waktu penyelesaian paspor nya tidak sesuai dengan batas waktu yang telah dijanjikan oleh pegawai dan juga tidak sesuai dengan SOP yang berlaku pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang. Dimana SOP nya dijelaskan waktu penyelesaian paspor 3 hari kerja, namun nyata nya lebih dari 3 hari baru selesai. Memang pegawai memberitukan kepada pemohon alasan keterlambatan penyelesaian pembuatan paspor. Keterlambatan pembuatan paspor disebabkan karena sering terganggunya jaringan pada kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, sehingga menghambat pelayanan pembuatan paspor.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner dan wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian dan

kepala Sub Seksi Lalu Lintas Lalu Lintas Keimigrasian dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat di simpulkan bahwa indikator Waktu Penyelesaian dalam penelitian Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti berada pada kategori penilaian “ Cukup Terlaksana dengan jumlah skor 113. Maka sesuai dengan penjelasan di atas untuk indikator Jangka Waktu Penyelesaian perlu di perbaiki lagi agar menjadi yang lebih baik.

3. Biaya / Tarif Pelayanan

Biaya pelayanan disini merupakan kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang telah di tetapkan oleh Pihak Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang. Kab. Kepulauan Meranti. Ataupun berdasarkan Peraturan Pemerintah kepada masyarakat terhadap pemohon paspor serta keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah di tetapkan oleh unit pelayanan.

Tabel V.8 :Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasi Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Biaya / Tarif Pelayanan.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Kejelasan rincian biaya/tarif.	4	1	-	5

2	Keterjangkauan biaya/ tariff sesuai dengan peraturan negara mengenai retribusi	3	2	-	5
Jumlah		7	3	-	10
Skor		21	6	-	27
Kategori		TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait dengan indikator “ Biaya/Tarif Pelayanan “ pada item *kejelasan biaya/tarif pelayanan* 4 orang responden menjawab terlaksana, dan 1 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Kemudian jawaban responden tentang *keterjangkauan biaya/tarif kesesuaian dengan peraturan negara mengenai retribusi* adalah 3 orang responden menjawab terlaksana dan 2 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden pegawai Kantor tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Untuk indikator Prosedur Pelayanan berada pada rentang skor 27 berada pada kategori “ Terlaksana.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab.

Kepulauan Meranti dengan Bapak Andi Febri Rinaldi, SH., MH Selaku Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti yang dilakukan pada tanggal 09 November 2020 beliau mengatakan :

Biaya pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti yang sesuai dengan peraturan pemerintahan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Biaya untuk paspor 48 halaman yaitu dengan tarif Rp 350.000. untuk paspor biasa 48 Halaman Elektronik dengan biaya Rp. 650.000, dan adapun biaya beban paspor hilang yaitu Rp. 1000.000 dan biaya beban paspor rusak Rp 500.000 dan adapun biaya untuk layanan percepatan paspor selesai dengan hari yang sama yaitu dengan biaya Rp. 1.000.000. Dan biaya pembuatan paspor sudah tertera di dinding Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti ini.

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, mengenai biaya/ tarif pembuatan paspor beliau mengatakan transparansi biaya pembuatan paspor telah sesuai dengan keputusan Pemerintahan Republik Indonesia dengan rincian biaya sejumlah Rp 350.0000 untuk paspor biasa 48 halaman. Dan untuk paspor biasa 48 halaman elektronik yaitu dengan biaya Rp.650.000.

Tabel V.9 :Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Biaya / Tarif Pelayanan.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian	Total
-----	----------------	--------------------	-------

		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Kejelasan rincian biaya/tarif.	4	23	5	32
2	Keterjangkauan biaya/tarif sesuai dengan peraturan negara mengenai retribusi	6	22	4	32
Jumlah		10	45	9	64
Skor		30	90	9	129
Kategori		CUKUP TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator “Biaya/Tarif pelayanan” pada item *Kejelasan Rincian Biaya/tarif* yang menjawab terlaksana adalah 4 orang, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 23 orang responden dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 5 orang responden.

Dan pada item kedua yaitu *Keterjangkauan Biaya kesesuaian biaya dengan peraturan negara mengenai retribusi* yang menjawab terlaksana adalah 6 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 22 orang responden, dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 9 orang responden.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden masyarakat tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti, untuk indikator Biaya/Tarif pelayanan berada pada rentang skor 129 yang berada pada kategori “Cukup Terlaksana”. Yang menyebabkan indikator

Biaya Pelayanan pada kategori Cukup Terlaksana, Hal ini dikarenakan sejauh ini biaya pembuatan paspor ini cukup transparan dan jelas. Namun tidak dipungkiri juga dimana jika pemohon ingin paspornya cepat selesai, petugas akan meminta biaya yang lebih, jika pemohon ingin paspornya cepat selesai (bisa selesai hari itu juga) petugas akan meminta biaya antara Rp. 600.000-650.000.

Bedasarkan hasil kuisioner, wawancara dengan Bapak Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian dan hasil observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator “ Biaya / Tarif Pelayanan “ dalam penelitian Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti berada kategori penilaian “ Cukup Terlaksana” .dengan jumlah skor 129.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

Tabel V.10 :Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasi Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Produk Pelayanan.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Hasil pelayanan sesuai dengan yang di inginkan	3	2	-	5

2	Memiliki kepastian hukum	4	1	-	5
Jumlah		7	3	-	10
Skor		21	6	-	27
Kategori		TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait dengan indikator “ Produk pelayanan “ pada item *Hasil pelayanan sesuai dengan yang ingin kam* 3 orang responden menjawab terlaksana, dan 2 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Kemudian jawaban responden tentang *Memiliki Kepastian Hukum* adalah 4 orang responden menjawab terlaksana dan 1 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Dari hasil yang penulis jabarkan di atas selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden pegawai kantor imigrasi tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Untuk Indikator Produk Pelayanan berada pada rentang skor 27 berada pada kategori “ Terlaksana “

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dengan Bapak kepala Andi Febri Rinaldhi, SH., MH selaku kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, yang dilakukan pada tanggal 09 November 2020 beliau mengatakan :

Dimana dikatakan paspor yang mereka urus sudah sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Dan kami selalu bekerja dengan sebaik mungkin dan seoptimal mungkin sehingga masyarakat benar-benar mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Namun terkadang pegawai pernah melakukan kesalahan dalam pembuatan paspor, misalnya kesalahan dalam pengetikan nama si pemohon dan tempat tanggal lahir pemohon. Pegawai mengklaim sebagai manusia biasa yang tidak terlepas dari kesalahan dan kekhilafan. Kesalahan itu diperbaiki pada hari itu juga sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan, karena tentunya paspor ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara bersama bapak kepala lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian mengenai indikator produk pelayanan dimana beliau mengatakan sekarang ini kantor imigrasi kelas II Selatpanjang sudah memberikan produk pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang.

Berdasarkan kuisioner, wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator Produk Pelayanan berada pada kategori Terlaksana. Karena pegawai sudah memberikan pelayanan yang masyarakat inginkan, tetapi kadang kala tidak terlepas dari kesalahan. Pegawai pernah melakukan kesalahan dalam pembuatan paspor, misalnya kesalahan dalam pengetikan nama si pemohon dan tempat tanggal lahir pemohon. Pegawai mengatakan sebagai manusia biasa yang tidak terlepas dari kesalahan dan kekhilafan. Dan kesalahan itu diperbaiki pada hari itu juga sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan, karena tentunya paspor ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel V.11 :Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Produk Pelayanan.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Hasil pelayanan sesuai dengan yang di inginkan	4	22	6	32
2	Memiliki kepastian hukum	7	20	5	32
Jumlah		11	42	11	62
Skor		33	84	11	128
Kategori		CUKUP TERLAKSANA			

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator “Produk Pelayanan” pada item *Hasil Pelayanan sesuai dengan yang diinginkan* responden yang menjawab terlaksana adalah 4 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 22 orang responden dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 6 orang responden.

Dan pada item kedua yaitu *Memiliki Kepastian Hukum* yang menjawab terlaksana adalah 7 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 20 orang responden, dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 5 orang responden.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden masyarakat tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan

Meranti, untuk indikator Produk Pelayanan berada pada rentang skor 128 yang berada pada kategori “ Cukup Terlaksana “.Yang menyebabkan indikator produk pelayanan pada kategori Cukup Terlaksana dikarenakan cukup seringnya pegawai melakukan kesalahan dalam pembuatan paspor misalnya kesalahan dalam pengetikan nama si pemohon dan tempat tanggal lahir pemohon. sehingga pembuatan paspor harus di ulang dan jelas akan menyita waktu lagi.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner dan wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat di simpulkan bahwa indikator Produk Pelayanan dalam penelitian Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti berada pada kategori penilaian “ Cukup Terlaksana “ dengan jumlah skor 128. Maka sesuai dengan penjelasan di atas untuk indikator Produk Pelayanan perlu di perbaiki lagi agar menjadi yang lebih baik.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam penelitian yaitu semua fasilitas yang disediakan dalam memberikan pelayanan, baik sarana dan prasarana yang pokok maupun penunjang lainnya dalam memberikan pelayanan.

Tabel V.12 :Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasi Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Sarana dan Prasarana

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian	Total
-----	----------------	--------------------	-------

		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti computer, ruang tunggu, tempat parkir dll.	3	2	-	5
2	Alat perlengkapan pembuatan paspor	2	3	-	5
Jumlah		5	5	-	10
Skor		15	10	-	25
Kategori		TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait dengan indikator “ Sarana dan Prasarana “ pada item *Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti computer, ruang tunggu, tempat parkir dll* 3 orang responden menjawab terlaksana, dan 2 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Kemudian jawaban responden tentang *Perlengkapan Pembuatan Paspor* adalah 2 orang responden menjawab terlaksana dan 3 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Dari hasil yang penulis jabarkan di atas selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden pegawai kantor imigrasi tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab.

Kepulauan Meranti. Untuk Indikator Sarana dan Prasarana berada pada rentang skor 25 berada pada kategori “ Terlaksana “

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dengan Bapak Andi Febri Rinaldhi, SH.,MH selaku kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, yang dilakukan pada tanggal 09 November 2020 beliau mengatakan :

Bahwa kantor imigrasi ini masih belum memadai atau kurang lengkapnya sarana dan prasarana misalkan pada kursi ruang tunggu, jika banyaknya masyarakat yang datang untuk mengurus paspor maka tempat duduk nya tidak mencukupi, apalagi kursi yang ada dikantor imigrasi ini masih sedikit. Sedangkan dari segi peralatan untuk mencetak paspor alatnya juga masih sedikit dan belum ada ruang ibu memnyusui dan mushala karna ruang nya belum memadai.

Dari observasi yang penulis lakukan terlihat bahwa sarana dan prasarana pada ruang tunggu kantor imigrasi kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti pada saya peneliti pertama kali di tahun 2019 sudah sangat berbeda pada tahun sekarang ini. Yang dulunya hanya memiliki beberapa kursi pada ruang tunggu tetapi sekarang sudah memiliki ruang tunggu yang sudah memadai dan sangat berbeda dan ruang tunggu nya pada saat ini sudah sangat nyaman.

Bedasarkan kuisisioner, wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator sarana dan prasarana berada pada kategori Terlaksana. Namun masih ada pembentukan menuju sempurna dan elektronik,

ruang pendukung pelayanan segera akan di sempurnakan seperti Mushalla, toilet + air bersih, ruang ibu memnyusui serta tempat evaluasi saat terjadi kedaruratan.

Tabel V.13 :Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Sarana dan Prasarana

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti computer, ruang tunggu, tempat parkir dll.	3	21	8	32
2	Alat perlengkapan pembuatan paspor	2	25	5	32
Jumlah		5	46	13	64
Skor		15	92	13	120
Kategori		CUKUP TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator “Sarana dan Prasarana” pada item *ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti computer, ruang tunggu dan tempat parkir dll* responden yang menjawab terlaksana adalah 3 orang responden, kemudian yang

menjawab cukup terlaksana adalah 21 orang responden dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 8 orang responden.

Dan pada item kedua yaitu *Perlengkapan pembuatan paspor* yang menjawab terlaksana adalah 2 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 25 orang responden, dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 5 orang responden.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden masyarakat tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti, untuk indikator Sarana dan Prasarana berada pada rentang skor 120 yang berada pada kategori “ Cukup Terlaksana “. \Yang menyebabkan indikator Sarana dan Prasarana pada kategori Cukup Terlaksana Hal ini terlihat dari fasilitas pelayanan yang kurang memadai misalnya tidak ada ruangan untuk ibu menyusui, tidak ada musholla, dan tidak ada toilet yang khusus laki – laki dan perempuan, sedangkan ini toiletnya satu digabungkan semua laki- laki dan perempuan, dan tempat parkir kurang luas sehingga kendaraan roda empat tidak bisa masuk ke kantor imigrasi, hanya bisa parkir ditepi jalan sehingga itu tidak membuat masyarakat nyaman karena risau memikirkan kendaraan nya yang ditepi jalan.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner dan wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat di simpulkan bahwa indikator Sarana dan Prasarana dalam penelitian Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di

Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti berada pada kategori penilaian “ Cukup Terlaksana “ dengan jumlah skor 120 Maka sesuai dengan penjelasan di atas untuk indikator Sarana dan Prasarana perlu di perbaiki lagi agar menjadi yang lebih baik.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas dalam penelitian ini pegawai yang memiliki pengetahuan, keahlian, kedisiplinan, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Tabel V.14 :Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Imigrasi Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Kompetensi Petugas

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan	5	-	-	5
2	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	3	2	-	5
Jumlah		8	2	-	10
Skor		24	4	-	28
Kategori		TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden pegawai terkait dengan indikator “ Kompetensi Petugas “ pada item *Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan* 5 orang responden menjawab terlaksana, dan yang menjawab cukup terlaksana tidak ada (-) sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Kemudian jawaban responden tentang *Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan* adalah 3 orang responden menjawab terlaksana dan 2 orang responden menjawab cukup terlaksana sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada (-).

Dari hasil yang penulis jabarkan di atas selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden pegawai kantor imigrasi tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Untuk Indikator Kompetensi Pegawai berada pada rentang skor 28 berada pada kategori “ Terlaksana “

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dengan Bapak Andi Febri Rinaldi, SH., MH Selaku Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti yang dilakukan pada tanggal 09 November 2020 beliau mengatakan :

Mengenai kemampuan petugas terkait dengan tugas dan keahlian pegawai dalam melayani masyarakat telah dibekali dengan pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan informasi tentang prosedur pengurusan

paspor. Dan pegawai juga diberitahukan untuk ramah dan murah senyum kepada masyarakat yang mengurus paspor sebagai pelanggan, karena keramahan dan perhatian pegawai terutama dalam menerima keluhan masyarakat sehingga memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat yang mengurus paspor di kantor ini.

Dari observasi yang penulis lakukan terlihat pada kompetensi petugas di kantor imigrasi kelas II selatpanjang kab. Kepulauan Meranti bahwa pegawai yang bekerja di kantor imigrasi kelas II selatpanjang sudah berdasarkan keahlian atau bidangnya masing – masing ini sudah terlihat pada struktur organisasinya, pada struktur organisasi tidak ada pegawai yang memegang jabatan dua (2) sekaligus untuk satu orang.

Bedasarkan kuisioner, wawancara dan observasi penulis maka dapat disimpulkan untuk indikator kompetensi petugas berada kategori terlaksana. Karena Hal ini terlihat dari keramahan pegawai yang melayani masyarakat dalam pembuatan paspor. Menurut pegawai keramahan ini terlihat dari selalu senyum dan ramah tamah dalam memberikan atau menjawab apa yang ditanyakan oleh masyarakat. Selain itu kompetensi pemberi pelayanan ini juga terlihat dari pegawai yang melayani masyarakat adalah pegawai yang memang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Tabel V.15 :Distribusi Tanggapan Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti Untuk Indikator Kompetensi Petugas

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Total
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	

1	2	3	4	5	6
1	Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan	6	22	4	32
2	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	7	17	8	32
Jumlah		13	39	12	64
Skor		39	78	12	129
Kategori		CUKUP TERLAKSANA			

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terkait dengan indikator “Kompetensi Petugas” pada item *Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan* responden yang menjawab terlaksana adalah 6 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 22 orang responden dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 4 orang responden.

Dan pada item kedua yaitu *Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan* yang menjawab terlaksana adalah 7 orang responden, kemudian yang menjawab cukup terlaksana adalah 17 orang responden, dan yang menjawab kurang terlaksana adalah 8 orang responden.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden masyarakat untuk indikator “Kompetensi Pegawai” berada pada rentang 129 berada kategori “Cukup Terlaksana”. Yang menyebabkan indikator Kompetensi Petugas pada kategori Cukup Terlaksana Hal ini terlihat dari keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. masyarakat pernah merasa tersinggung dengan sikap dan tutur kata dari pegawai dalam

melayani masyarakat. Pegawai yang memeriksa kelengkapan berkas pada loket pemohon pembuatan paspor terkadang tidak ramah. Selain itu sikap petugas bagian informasi pendaftaran atau customer servis juga sama.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner dan wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat di simpulkan bahwa indikator Kompetensi petugas dalam penelitian Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti berada pada kategori penilaian “ Cukup Terlaksana “ dengan jumlah skor 129. Maka sesuai dengan penjelasan di atas untuk indikator Kompetensi Petugas perlu di perbaiki lagi agar menjadi yang lebih baik.

C. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti

Untuk mengetahui hasil rekapitulasi dari observasi yang penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti, yang mana penulis telah melakukan wawancara langsung kepala kepala Kantor Imigrasi dan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, juga melakukan pengumpulan data kuisisioner kepada pegawai kantor Imigrasi dan masyarakat. Bedasarkan indikator yang telah di tetapkan, maka hasil rekapitulasinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 16 : Rekapitulasi Tanggapan Jawaban Responden Pegawai Per-Indikator Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.

No.	Item Penilaian per indikator	Kategori Penilaian			Skor	Kategori
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana		
1	Prosedur Pelayanan	21	6	-	27	Terlaksana
2	Jangka Waktu Penyelesaian	15	10	-	25	Terlaksana
3	Biaya Pelayanan	21	6	-	27	Terlaksana
4	Produk Pelayanan	21	6	-	27	Terlaksana
5	Saran dan Prasarana	15	10	-	25	Terlaksana
6	Kompetensi Petugas	24	4	-	28	Terlaksana
Jumlah		159				
Skor		26				
Kategori		TERLAKSANA				

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Bedasarkan tabel V.16 di atas dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden pegawai mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti dengan enam (6) indikator yang digunakan yaitu :

Prosedur pelayanan yang menjawab kategori terlaksana berjumlah 21, dan yang menjawab kategori cukup terlaksana 6 sedangkan yang menjawab

kategori kurang terlaksana tidak ada (-). Dengan jumlah skor 27 berada kategori Terlaksana.

Jangka Waktu Penyelesaian yang menjawab kategori terlaksana berjumlah 15, dan yang menjawab kategori cukup terlaksana 10 sedangkan yang menjawab kategori kurang terlaksana tidak ada (-). Dengan jumlah skor 25 berada kategori Terlaksana.

Biaya Pelayanan yang menjawab kategori terlaksana berjumlah 21, dan yang menjawab kategori cukup terlaksana 6 sedangkan yang menjawab kategori kurang terlaksana tidak ada (-). Dengan jumlah skor 27 berada kategori Terlaksana.

Produk Pelayanan yang menjawab kategori terlaksana berjumlah 21, dan yang menjawab kategori cukup terlaksana 6 sedangkan yang menjawab kategori kurang terlaksana tidak ada (-). Dengan jumlah skor 27 berada kategori Terlaksana.

Sarana dan Prasarana yang menjawab kategori terlaksana berjumlah 15, dan yang menjawab kategori cukup terlaksana 10 sedangkan yang menjawab kategori kurang terlaksana tidak ada (-). Dengan jumlah skor 25 berada kategori Terlaksana.

Kompetensi Petugas yang menjawab kategori terlaksana berjumlah 24, dan yang menjawab kategori cukup terlaksana 4 sedangkan yang menjawab kategori kurang terlaksana tidak ada (-). Dengan jumlah skor 28 berada kategori Terlaksana.

Dan dari hasil rekapitulasi dari Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti. Dari keseluruhan responden pegawai pada indikator Prosedur Pelayanan berjumlah 27 berada pada kategori Terlaksana, Jangka Waktu Penyelesaian berjumlah 25 berada pada kategori Terlaksana, Biaya Pelayanan berjumlah 27 berada pada kategori Terlaksana, Produk Pelayanan berjumlah 27 berada pada kategori Terlaksana, Sarana dan Prasarana berjumlah 25 berada pada kategori Terlaksana, Kompetensi Petugas berjumlah 28 berada pada kategori Terlaksana. Dan dapat di simpulkan dari keseluruhan skor adalah berjumlah **26** pada rentang skor **24 – 30** pada kategori Terlaksana.

Tabel V. 17 : Rekapitulasi Tanggapan Jawaban Responden Masyarakat Per-Indikator Tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.

No.	Item Penilaian Per indikator	Kategori Penilaian			Skor	Kategori
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana		
1	Prosedur Pelayanan	12	104	8	124	Cukup Terlaksana
2	Jangka Waktu Penyelesaian	21	70	22	113	Cukup Terlaksana
3	Biaya Pelayanan	30	90	9	129	Cukup Terlaksana
4	Produk Pelayanan	30	84	12	128	Cukup Terlaksana
5	Sarana dan Prasarana	15	92	13	120	Cukup Terlaksana
6	Kompetensi Petugas	39	78	12	129	Cukup Terlaksana

Jumlah	743
Skor	124
Kategori	CUKUP TERLAKSANA

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2021

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa tanggapan respon masyarakat terkait indikator Prosedur Pelayanan yang menjawab terlaksana 12 orang responden, dan yang menjawab cukup terlaksana adalah 104 orang responden, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana 8 orang. Dengan jumlah skor 124 berada pada kategori Cukup Terlaksana. Dikatakan cukup terlaksana karena terlihat dari kemudahan prosedur pengurusan paspor, kemudahan ini juga terbantu dengan adanya informasi prosedur pengurusan berupa banner yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, selain itu juga ada beberapa orang petugas yang selalu membantu jika pemohon merasa kesulitan mendapatkan informasi pengurusan paspor.

Indikator Jangka Waktu Penyelesaian yang menjawab terlaksana adalah 12 orang responden dan yang menjawab cukup terlaksana adalah 64 orang responden, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana adalah 28 orang responden. Dengan jumlah skor 104 berada pada kategori Cukup Terlaksana. Hal ini dikarena masih ada beberapa masyarakat yang waktu penyelesaian paspor nya tidak sesuai dengan batas waktu yang telah dijanjikan oleh pegawai dan juga tidak sesuai dengan SOP yang berlaku pada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang. Dimana SOP nya dijelaskan waktu penyelesaian paspor 3 hari kerja, namun nyata nya lebih dari 3 hari baru selesai. Memang pegawai memberituhkan kepada

pemohon alasan keterlambatan penyelesaian pembuatan paspor. Keterlambatan pembuatan paspor disebabkan karena sering terganggunya jaringan pada kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, sehingga menghambat pelayanan pembuatan paspor.

Indikator Biaya Pelayanan yang menjawab terlaksana adalah 30 orang responden dan yang menjawab cukup terlaksana adalah 90 orang responden, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana adalah 9 orang responden. Dengan jumlah skor 129 berada pada kategori Cukup Terlaksana. Hal ini dikarenakan sejauh ini biaya pembuatan paspor ini cukup transparan dan jelas. Namun tidak dipungkiri juga dimana jika pemohon ingin paspornya cepat selesai, petugas akan meminta biaya yang lebih, jika pemohon ingin paspornya cepat selesai (bisa selesai hari itu juga) petugas akan meminta biaya antara Rp. 600.000-650.000.

Indikator Produk Pelayanan yang menjawab terlaksana adalah 30 orang responden dan yang menjawab cukup terlaksana adalah 84 orang responden, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana adalah 12 orang responden. Dengan jumlah skor 128 berada pada kategori Cukup Terlaksana. Yang menyebabkan indikator produk pelayanan pada kategori Cukup Terlaksana dikarenakan cukup seringnya pegawai melakukan kesalahan dalam pembuatan paspor sehingga pembuatan paspor harus di ulang dan jelas akan menyita waktu lagi.

Indikator Sarana dan Prasarana yang menjawab terlaksana adalah 15 orang responden dan yang menjawab cukup terlaksana adalah 92 orang responden, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana adalah 13 orang responden. Dengan jumlah skor 120 berada pada kategori Cukup Terlaksana. Hal

ini terlihat dari fasilitas pelayanan yang kurang memadai misalnya tidak ada ruangan untuk ibu menyusui, tidak ada musholla, dan tidak ada toilet yang khusus laki – laki dan perempuan, sedangkan ini toiletnya satu digabungkan semua laki- laki dan perempuan, dan tempat parkir kurang luas sehingga kendaraan roda empat tidak bisa masuk ke kantor imigrasi, hanya bisa parkir ditepi jalan sehingga itu tidak membuat masyarakat nyaman karena risau memikirkan kendaraanya ditepi jalan.

Indikator Kompetensi petugas yang menjawab terlaksana adalah 39 orang responden dan yang menjawab cukup terlaksana adalah 78 orang responden, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana adalah 12 orang responden. Dengan jumlah skor 129 berada pada kategori Cukup Terlaksana. Hal ini terlihat dari keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. masyarakat pernah merasa tersinggung dengan sikap dan tutur kata dari pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai yang memeriksa kelengkapan berkas pada loket pemohon pembuatan paspor terkadang tidak ramah. Selain itu sikap petugas bagian informasi pendaftaran atau customer servis juga sama.

Dan dari hasil rekapitulasi dari Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti, dari keseluruhan responden Prosedur Pelayanan berjumlah 124 pada kategori Cukup Terlaksana, Jangka Waktu Penyelesaian berjumlah 113 pada kategori Cukup Terlaksana, Biaya Pelayanan berjumlah 129 pada kategori Cukup Terlaksana, Produk Pelayanan berjumlah 126 pada kategori Cukup Terlaksana, Sarana dan Prasarana berjumlah 120 pada kategori Cukup Terlaksana, Kompetensi pegawai berjumlah

129 pada kategori Cukup Terlaksana. Dan keseluruhan Indikator tersebut berjumlah **741**, dan dapat di simpulkan dari keseluruhan skor adalah **124** pada rentang skor **104-149** pada kategori **Cukup Terlaksana**.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi di lapangan serta analisis penulis sendiri mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti, Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang belum melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari jangka waktu penyelesaian pembuatan paspor, terkadang penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang ada di SOP, masih banyak lagi hal hal yang perlu diperbaiki lagi seperti sarana dan prasarana. Produk pelayanan, kompetensi pegawai, sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang agar dapat menjadi yang lebih baik.

D. Hambatan – Hambatan pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti

Pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti berada pada kategori Cukup Terlaksana, ada beberapa hambatan – hambatan yang menyebabkan pelayanan dalam pembuatan paspor Cukup Terlaksana diantaranya sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan kendala nya adalah waktu penyelesaian paspor yang terkadang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku yakni 3 (tiga) hari kerja, masih cukup banyak paspor yang waktu penyelesaiannya melebihi 3 (tiga) hari kerja. Bahkan ada yang sampai 6 hari baru selesai. Hal ini disebabkan karena

jumlah petugas yang melayani pemohon bisa dikatakan sedikit, 1 loket hanya 2 petugas bahkan terkadang hanya 1 petugas saja, dan selanjutnya cukup seringnya bermasalah nya jaringan atau server computer pada kantor imigrasi sehingga menghambat aktifitas pengurusan paspor.

2. Kompetensi petugas kendalanya adalah masih cukup seringnya masyarakat/pemohon yang komplek dengan sikap dari beberapa orang pegawai/petugas terutama pada bagian Customer Service dan Loket pemohon. Indikasinya adalah tutur kata yang kurang sopan, ketus dalam menjawab pertanyaan dari pemohon dan tidak adanya senyum yang terpancar diwajah mereka. Hal ini sedikit bertolak belakang dengan Motto dari Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang itu sendiri yakni “ Melayani Dengan Iklas “
3. Kurangnya petugas loket yang melayani masyarakat dalam pengurusan paspor, hanya dibantu 1 orang sedangkan satu hari ada 80 pemohon paspor.

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meanti. Mengenai 6 (enam) indikator pelayanan dengan hasil masing – masing sebagai berikut :

1. Indikator Prosedur Pelayanan dapat dikategorikan Cukup Terlaksana, diketahui pegawai kantor imigrasi kelas II selatpanjang melakukan penjelasan mengenai prosedur pelayanan pembuatan paspor mulai dari pengambilan formulir, persyaratan administrasi. Dan juga membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam pengisian formulir.
2. Indikator Jangka Waktu Penyelesaian dapat dikategorikan Cukup Terlaksana, dengan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai waktu penyelesaian pembuatan paspor yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, terkadang mencapai satu minggu lebih dan ini tidak sesuai dengan yang ada di SOP.
3. Indikator Biaya/Tarif pelayanan dalam kategori Cukup Terlaksana. Hal ini dikarenakan sejauh ini biaya pembuatan paspor ini cukup transparan dan jelas. Namun tidak dipungkiri juga dimana jika pemohon ingin paspornya cepat selesai, petugas akan meminta biaya yang lebih, jika pemohon ingin paspornya cepat selesai (bisa selesai hari itu juga) petugas akan meminta biaya antara Rp. 600.000-650.000.

4. Indikator Produk Pelayanan dalam kategori Cukup Terlaksana. Masih menjadi permasalahan pelayanan pembuatan paspor seperti kesalahan dalam pengetikan nama, tempat tanggal lahir, alamat.
5. Indikator Sarana dan Prasarana dalam Kategori Cukup Terlaksana. Karna masih banyak nya fasilitas pelayanan yang kurang memadai misalnya tidak ada ruangan untuk ibu menyusui, tidak ada musholla, dan tidak ada toilet yang khusus laki – laki dan perempuan, sedangkan ini toiletnya satu digabungkan semua laki- laki dan perempuan, dan tempat parkir kurang luas sehingga kendaraan roda empat tidak bisa masuk ke kantor imigrasi, hanya bisa parkir ditepi jalan sehingga itu tidak membuat masyarakat nyaman karena risau memikirkan mobil ditepi jalan.
6. Indikator Kompetensi Pegawai dalam Kategori Cukup Terlaksana. Diketahui keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Masyarakat pernah merasa tersinggung dengan sikap dan tutur kata dari pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai yang memeriksa kelengkapan berkas pada loket pemohon pembuatan paspor terkadang tidak ramah. Selain itu sikap petugas bagian informasi pendaftaran atau customer servis juga sama.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa hal yang dapat disarankan antara lain:

1. Kepada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang untuk mengatasi banyaknya keterlambatan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan paspor, harus ada penambahan pegawai diloket, serta menambahkan alat cetak pembuat paspor.
2. Kepada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti untuk mengatasi Sarana dan Prasarana, Kantor Imigrasi Harus melengkapi fasilitas kantor seperti ruang tunggu ditambah kan AC dan tempat duduk agar masyarakat merasa nyaman.
3. Kepada Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang, untuk pegawai bagian pelayanan harus murah senyum, dan melayani dengan ikhlas. Agar masyarakat merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Yussa, Tarmizi., & Andry, Hendry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*
Pekanbaru : Marpoyan Tujuh
- Zulkifli & Yogya, Moris. 2014. *Fungsi – Fungsi Manajemen*, pekanbaru,
Universitas Islam Riau
- Zulkifli, 2015. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Universitas
Islam Riau, Pekanbaru.
- Inu Kencana Syafii, 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurmasari. & Zulkifli. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru : Marpoyan
Tujuh
- Wedayanti, Devi Made. 2015. *Manajemen Corporate Social Responsibility*.
Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan public dan pelayanan public : Konsep
dan Aplikasi proses kebijakan dan pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sondang, Siagian, 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Akrasa
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Klitren Lor Gk
- Sinambela, Lirjan, Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori
Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sitorus, Monang, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung, UNPAD
- Moenir, H. A.S.2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi
Akrasa

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Chandler, Ralph C, Plano, dan Jack C. 1998. *The public Administration Dictionary*. Jhon Wiley & Sons.

Dimock, Marshal Edward and Gladys Ogden Dimock. *Administrasi Negara*. Diterjemahkan oleh Husni Thamrin pane. Cetakan Kelima. Rineka Cipta. Jakarta 1982

Jhon D. Millet. 2011. *Manajemen In The Publik*. Jakarta : Bumi Akrasa

Mathis, Robert L. dan Jhon H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama Salemba Empat, Jakarta

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Gava Media

Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

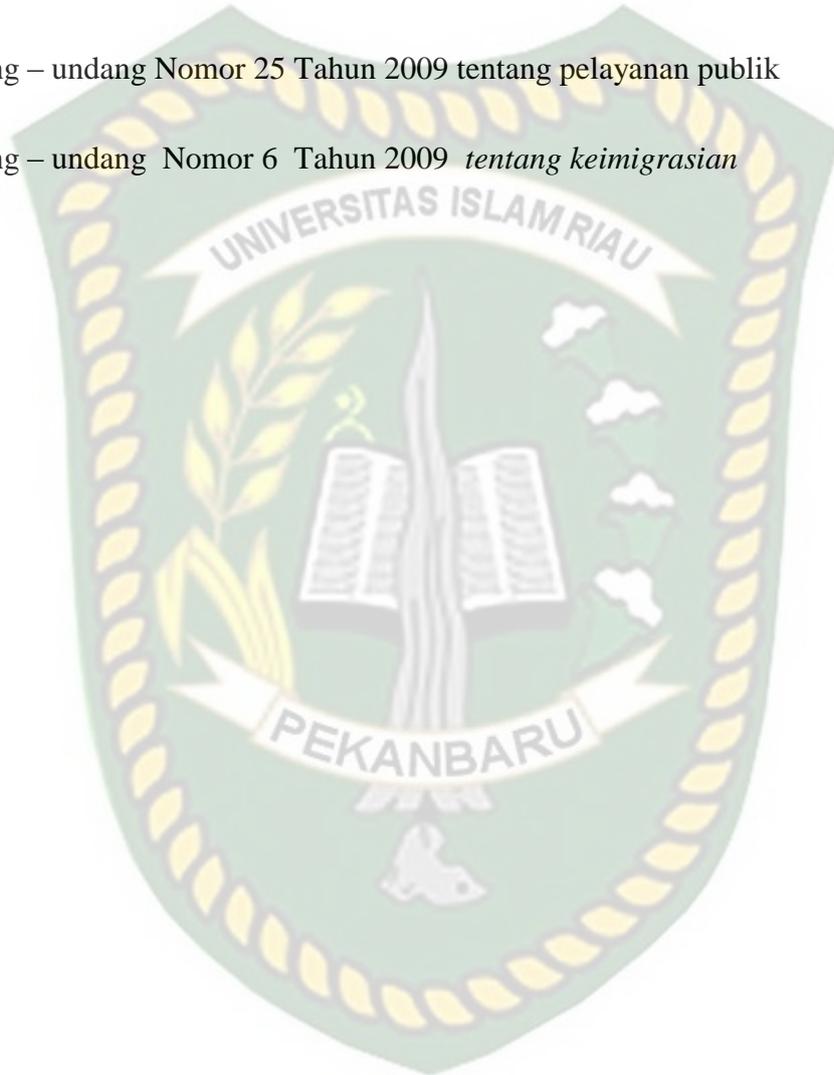
Sumber Dokumentasi

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, Dan Kertas Kerja Mahasiswa, 2013. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penilaian
Kinerja Unit Pelayanan Publik.*

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang – undang Nomor 6 Tahun 2009 *tentang keimigrasian*





SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor: 911 /A_UIR/FS-5/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Emi Gustina Sari
NPM : 167110514
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Selatpanjang Kab. Kepulauan Meranti.
Persentase Plagiasi : 14 % (111 Halaman)
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 17 Feb 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK: 970702230