

**PENGAWASAN ATAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BENGKALIS**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**KHAIRUNI**

**NPM: 151010300**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2019**

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KHAIRUNI

NPM : 151010300

Tempat/Tanggal Lahir : Bengkalis/ 19 Juli 1997

Program Studi : Ilmu Hukum

Alamat : Jl. Kelapapati Tengah Gg.Fitrah – Bengkalis

Judul Skripsi : Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis

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

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

Pekanbaru, 01 April 2019

Yang menyatakan,



(KHAIRUNI)





# Sertifikat

No. Reg : (099) / (IV) / UPM.FHUIR/2019  
1097007987 / 30%

## Sertifikat Originalitas Penelitian

*Menyatakan Bahwa:*

Khairunni  
151010300

*Dengan Judul:*

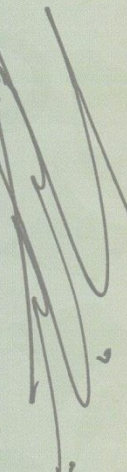
Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis

Telah Lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 29 Maret 2019

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

  
~~Dr. Sutitki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A~~

Dokumen ini adalah Arsip MHIK :

Perpustakaan Universitas Islam Riau





# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS HUKUM



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

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

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap:

Nama : Khairuni  
 NPM : 151010300  
 Program Studi : Hukum Administrasi Negara  
 Pembimbing I : H. M. Husnu Abadi, S.H., M.Hum., Ph.D.  
 Pembimbing II : Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H.  
 Judul Tesis : Pengawasan atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis

No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF	
			Pembimbing II	Pembimbing I
1	19-02-2019	- Skripsi dilengkapi - Perbaiki footnote - Abstrak di ringkas - Rapikan Penulisan di BAB I		
2	20-02-2019	- Perbaiki Tinjauan Pustaka - Perbaiki body note		
3	22-02-2019	- Perbaiki kata pengantar - Perbaiki daftar pustaka, buku referensi di tambah lagi		
4	25-02-2019	ACC Pembimbing II dilanjutkan kepada pembimbing I		

Perpustakaan Universitas Islam Riau  
 Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

5	10-03-2019	- Perbaiki abstrak menjadi satu paragraf - Tambah daftar isi tabel, daftar isi gambar - Rapikan daftar pustaka - Rapikan penulisan	hs
6	15-03-2019	-Teknis penulisan BAB III dirapikan -Rapikan daftar pustaka -Urutan perundang-undangan diperbaiki	hs
7	29-03-2019	-Pada BAB IV kesimpulan dibuat menjadi dua berdasarkan rumusan masalah -Pada visi misi kantor imigrasi kelas II Bengkalis dikasih pengantar ulasan	hs
8	01-04-2019	ACC Pembimbing I dan dapat didaftarkan ujian komperhensif	hs.

Pekanbaru,  
Mengetahui  
A.n Dekan

  
Surizki Ecbianto S.H., M.H

Wakil dekan I





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



**KAN**  
Komite Akreditasi Nasional  
FS 671471

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

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

**PENGAWASAN ATAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS II BENGKALIS**

**KHAIRUNI**

**NPM : 151010300**

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**H. M. Husnu Abadi, S.H., M.Hum., Ph.D.**

**Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H.**

Mengetahui Dekan,

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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 094/Kpts/FH/2019  
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
  - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
  - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk  
Nama : M. HUSNU ABADI, S.H., M.Hum., Ph. D  
NIP/NPK : 16DK0502003 / 8897650017  
Pangkat/Jabatan : Pembina /IV/a  
Jabatan Fungsional : Lektor kepala  
Sebagai : Pembimbing I Penulisan Skripsi mahasiswa  
Nama : KHAIRUNI  
NPM : 15 101 0300  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum/Hukum Administrasi Negara  
Judul skripsi : PENGAWASAN ATAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BENGKALIS.
  - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 1 April 2019  
Dekan



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

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 094/Kpts/FH/2019  
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk  
Nama : Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H.  
NIP/NPK : 16 06 02 592  
Pangkat/Jabatan : Penata/III/c  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Sebagai : Pembimbing II Penulisan Skripsi mahasiswa  
Nama : KHAIRUNI  
NPM : 15 101 0300  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum/Hukum Administrasi Negara  
Judul skripsi : PENGAWASAN ATAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BENGKALIS.
  - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru

Pada tanggal : 1 April 2019

Dekan

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

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru







# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



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

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

## BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 100 /KPTS/FH-UIR/2019 Tanggal 7 April 2019, pada hari ini Kamis tanggal 11 April 2019 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Khairuni  
N P M : 151010300  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Pengawasan Atas pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis  
Tanggal Ujian : 11 April 2019  
Waktu Ujian : 10.00 - 11.00 WIB  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR  
IPK :  
Predikat Kelulusan :

**Ketua**

H. M. Husnu Abadi, S.H., M.Hum., Ph.D

**Sekretaris**

Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H

**Dosen Penguji**

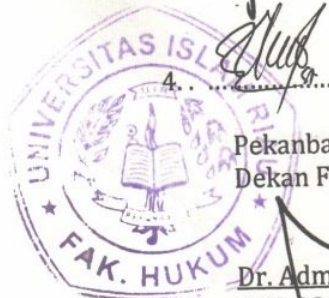
1. H. M. Husnu Abadi, S.H., M.Hum., Ph.D
2. Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H
3. Dr. H. Efendi Ibnususilo, S.H., M.H

**Tanda Tangan**

- 1.
- 2.
- 3.

**Notulen**

4. Umi Muslikha, S.H., M.H



Pekanbaru, 11 April 2019  
Dekan Fakultas Hukum UIR

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



## ABSTRAK

Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dimana kantor imigrasi ini terdapat di berbagai daerah. Disini peneliti mengambil salah satu kantor imigrasi yang ada di Kabupaten Bengkalis yang dimana Kantor imigrasi Kelas II Bengkalis merupakan salah satu Kantor yang bergerak dalam satu bidang keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan, pengawasan dan penindakan keimigrasian. kurang efektifnya pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis membuat masyarakat merasa kurang maksimal dalam mendapatkan pelayanan terutama pembuatan paspor, hal ini diperkuat dengan kurangnya penjelasan dari pegawai keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis tentang standar operasional prosedur yang sudah dijelaskan di dalam undang-undang Keimigrasian serta Peraturan Menteri Hukum dan HAM, maka hal ini juga menjadi salah satu faktor kurang baiknya cara pelayanan mulai dari tingkat bawah di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis?, dan Apa hambatan Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dalam melakukan pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor?. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan tipe penelitian survei. Instrument pengumpulan data dalam penelitian ini memprioritaskan kuisioner sebagai alat pemeroleh bahan baku utama untuk memperoleh kondisi riil. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi dan wawancara. Untuk penarikan sampel, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus. Dalam teknik ini, sampel dipilih secara sengaja tetapi harus sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan atau dapat mewakili populasi. Hasil penelitian dari pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Masyarakat sudah mendapatkan kepuasan dan dikatakan baik terhadap pengawasan pelayanan pembuatan paspor. Meskipun demikian masih adanya respon dari masyarakat yang mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan masih kurang baik. Adapun hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kantor Imigrasi kelas II Bengkalis dalam pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor yakni masih kurangnya sumber daya manusia dan ketersediaan jaringan internet yang belum memadai dan masih kurangnya kapasitas dari aplikasi pembuatan paspor secara online serta kurangnya pengetahuan masyarakat.

## ABSTRACT

The Directorate General of Immigration of the Ministry of Law and Human Rights has the function of providing servants to the public where the immigration office is located in various regions. Here the researcher took one of the immigration offices in Bengkalis Regency where the Immigration Office of Class II Bengkalis is one of the Immigration Offices, including providing immigration services, supervision and enforcement. the ineffectiveness of services available at the Class II Bengkalis Immigration Office made people feel less than optimal in obtaining services, especially the making of passports, this was reinforced by the lack of explanation from immigration officials at the Bengkalis Class II Immigration Office about operational standard procedures described in the law Immigration and the Minister of Law and Human Rights Regulations, this is also one of the factors that are not good for the way of service starting from the lower level in the Class II Immigration Office in Bengkalis. The problem in this study is, how is the supervision of the service of making passports in the Immigration Class II Office of Bengkalis ?, and What is the obstacle of the Bengkalis Class II Immigration Office in supervising passport-making services?. The research method used in this research is descriptive quantitative research methods with type of survey research. Data collection instruments in this study prioritize questionnaires as the main means of obtaining raw materials to obtain real conditions. In addition, this study also uses observation and interview techniques. for sampling, researchers used purposive sampling techniques, namely sampling techniques with certain considerations or special selection. In this technique, samples are chosen intentionally but must be in accordance with the requirements of the sample needed or can represent the population. The results of the research from the supervision of passport-making services at the Class II Immigration Office in Bengkalis. the community has gained satisfaction and is said to be good at supervising passport-making services. Despite this there is still a response from the community who say that the supervision carried out is still not good. The obstacles faced by employees of the Class II Bengkalis Immigration Office in the supervision of passport-making services are still lack of human resources and inadequate internet network availability and lack of capacity from online passport-making applications and lack of public knowledge.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa atas limpahan rahmat dan karuniannya sehingga penulis dengan segala keterbatasan akhirnya bisa menyelesaikan karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi ini. Tidak lupa pula solawat beserta salam penulis hadiahkan buat junjungan alam nabi besar Muhammad S.A.W dengan mengucapkan Allahummasolli ‘alasyaidina Muhammad, Wa’ala alihi sayyidina Muhammad.

Skripsi yang berjudul “Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab 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 membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan

dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor UIR bersama Dekan Fakultas Hukum yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Abdul Hadi Anshary, SH, MH selaku ketua Hukum Administrasi Negara dan jajaran Dosen pada jurusan Hukum Administrasi Negara yang telah memfasilitasi serta memberikan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak H. M. Husnu Abadi, SH, M.Hum, Ph.D. Lektor Kepala dan Dr. H. Syafriadi, SH, MH selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
4. Kepada kedua orang tua, abang dan kakak penulis beserta Keluarga besar H. Hasanuddin dan H. Muhammad Yunus yang telah memberikan motivasi yang begitu penting buat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Riyadi Shaleh, S.IP yang selalu tidak hentinya memberikan dukungan moral serta doanya selama proses pengerjaan skripsi penulis, sehingga bisa selesai tepat pada waktunya.
6. Kepada teman-teman seperjuangan terkhusus kepada Eti Winarni, Lika Huzaifah, Hanny Trie Hernanda, dan Mia Islamiati yang telah



memberikan support dan bantuan baik berupa moril maupun dalam proses pengerjaan skripsi ini.

7. Kepada pegawai kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis terkhususnya kepada Pak Yose, Pak Agung, dan Pak Rusli yang telah membantu penulis dalam memberikan dan mempersiapkan data yang penulis butuhkan, mulai dari awal penyusunan proposal sampai dengan penyusunan skripsi.
8. Kepada teman-teman dan adik-adik yang berbeda jurusan, fakultas, maupun universitas yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa kepada penulis. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis bermohon kepada Tuhan Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap pembacanya. Terimakasih

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 19 Maret 2019  
Penulis,

Khairuni

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING I .....	vii
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING II .....	viii
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN DOSEN PENGUJI.....	ix
BERITA ACARA MEJA HIJAU .....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	12
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
D. Tinjauan Pustaka .....	14
E. Konsep Operasional .....	26
F. Metode Penelitian.....	27
	xvi



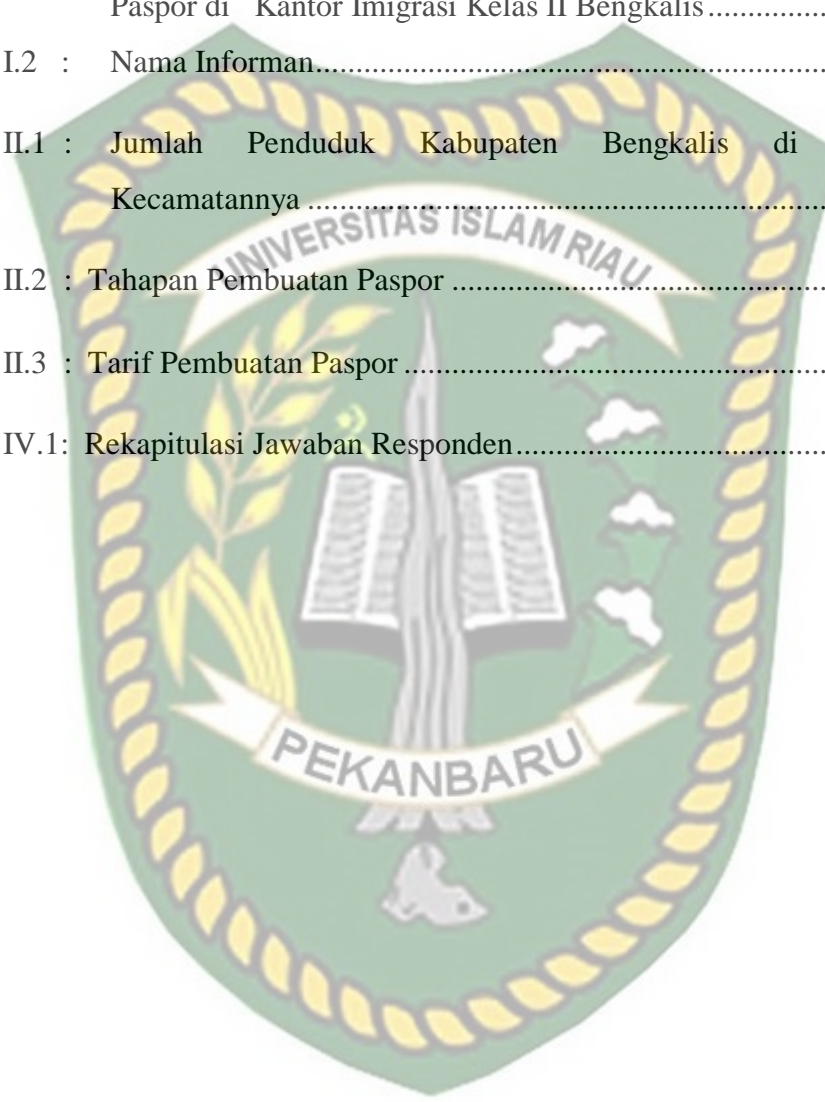
1. Jenis dan sifat penelitian .....	28
2. Lokasi Penelitian .....	28
3. Populasi dan Sampel .....	29
4. Teknik Penarikan Sampel.....	30
5. Data dan Sumber Data .....	30
6. Alat Pengumpul Data .....	32
7. Teknik Pengukuran Data.....	33
G. Analisis data .....	35
H. Metode Penarikan Kesimpulan .....	36
<b>BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN PENGAWASAN PEMBUATAN PASPOR</b>	
A. Tinjauan Umum tentang Kabupaten Bengkalis.....	37
1. Sejarah Kabupaten Bengkalis.....	37
2. Profil Kabupaten Bengkalis .....	40
3. Kondisi Geografis .....	41
4. Keadaan Penduduk.....	42
5. Adat Istiadat .....	44
B. Tinjauan Umum Tentang Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.....	45
1. Sejarah Kantor Imigrasi.....	45
2. Visi, Misi dan Motto Kantor Imigrasi .....	48
3. Struktur Organisasi Kantor imigrasi .....	49
4. Kedudukan dan Tupoksi Kantor Imigrasi .....	50
5. Fungsi Kantor Imigrasi.....	50
C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	52
1. Teori Pelayanan Publik .....	52
2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	57

D.	Konsep Pengawasan Pelayanan Pembuatan Paspor .....	58
1.	Maksud dan Tujuan Pengawasan .....	59
2.	Proses Dasar Pengawasan .....	60
3.	Jenis-jenis Pengawasan .....	63
E.	Pengertian Paspor .....	64
1.	Jenis-jenis dan Macam-macam paspor .....	65
2.	Syarat Pembuatan Paspor .....	68
3.	Proses Pembuatan Paspor .....	72
4.	Tahapan Pembuatan Paspor .....	73
5.	Prosedur Pemberian Paspor .....	76
6.	Dasar Hukum dan Tarif Pembuatan Paspor .....	78
7.	Sanksi Atas Ketidak Absahan Data .....	79
<b>BAB III :</b>	<b>PENGAWASAN ATAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BENGKALIS</b>	
A.	Proses Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis .....	80
B.	Hambatan Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis Dalam Melakukan Pengawasan Pembuatan Paspor .....	94
<b>BAB IV :</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	99
B.	Saran .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....		101
LAMPIRAN .....		104



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Proses Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.....	29
Tabel I.2 : Nama Informan.....	39
Tabel II.1 : Jumlah Penduduk Kabupaten Bengkalis di Setiap Kecamatan.....	43
Tabel II.2 : Tahapan Pembuatan Paspor .....	74
Tabel II.3 : Tarif Pembuatan Paspor .....	79
Tabel IV.1: Rekapitulasi Jawaban Responden.....	88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Peta Wilayah Kabupaten Bengkalis.....	40
Gambar II.1 : Jenis Jenis Paspor .....	66
Gambar II.2 : Macam-Macam Paspor.....	67





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini dengan semakin terasanya dampak globalisasi di seluruh sektor kehidupan masyarakat di dunia dan semakin berkembangnya teknologi di bidang informasi dan komunikasi yang menembus batas wilayah kenegaraan, membuat aspek hubungan kemanusiaan yang selama ini bersifat nasional berkembang menjadi bersifat internasional, bersamaan dengan tumbuh dan berkembangnya tuntutan tersebut maka terwujudnya tingkat kesetaraan dalam aspek kehidupan kemanusiaan, untuk mendorong adanya kewajiban menghormati dan menjunjung tinggi hak asasi manusia sebagai kehidupan universal.

H. Abdullah Sjahriful (1993:57) menjelaskan bahwa Negara Indonesia berada diantara negara-negara berkembang lainnya yang tidak akan menutup hal kemungkinan akan terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia yang disebut dengan istilah Keimigrasian. Bersamaan dengan perkembangan di dunia internasional, telah terjadi perubahan di dalam negeri yang telah mengubah paradigma dalam berbagai aspek ketatanegaraan seiring dengan bergulirnya reformasi disegala bidang. Perubahan itu telah membawa pengaruh yang sangat besar terhadap terwujudnya persamaan hak dan kewajiban bagi setiap warga negara Indonesia sebagai bagian dari Hak Asasi Manusia. Dengan adanya perkembangan tersebut, setiap warga negara Indonesia

memperoleh kesempatan yang sama dalam menggunakan haknya untuk keluar atau masuk Wilayah Indonesia.

Globalisasi yang terjadi di dunia sekarang ini telah mempengaruhi system perekonomian Negara Republik Indonesia dan untuk mengantisipasinya diperlukan perubahan peraturan perundang-undangan, baik dibidang ekonomi, industri, perdagangan, transportasi, ketenagakerjaan, maupun peraturan dibidang lalu lintas orang dan barang. Perubahan tersebut diperlukan untuk meningkatkan intensitas hubungan negara Republik Indonesia dengan dunia internasional yang mempunyai dampak sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas Keimigrasian.

Seperti yang dijelaskan didalam pasal 28E ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi :

“Setiap orang bebas memeluk agama dan beribadah menurut agamanya, memilih pendidikan dan pengajaran, memilih pekerjaan, memilih kewarganegaraan, memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak kembali.”

Kemudian didalam Pasal 28E ayat (1) undang-undang dasar 1945 ini, terdapat frasa “*setiap orang bebas memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya serta berhak kembali*”. Untuk memasuki atau meninggalkan wilayah suatu negara tentunya harus dapat menunjukkan dokumen perjalanan yang sah dari suatu Negara dalam bentuk Paspor. Apabila seorang tidak dapat menunjukkan dokumen maka dipastikan bahwa bersangkutan akan di *deportasi*.



Direktorat jendral Imigrasi adalah salah satu lembaga Negara yang berada dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dimana kantor imigrasi ini terdapat di berbagai daerah. Disini peneliti mengambil salah satu kantor imigrasi yang ada di Kabupaten Bengkalis yang dimana Kantor imigrasi Kelas II Bengkalis merupakan salah satu Kantor yang bergerak dalam satu bidang keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan, pengawasan dan penindakan keimigrasian, penulis disini tertarik terhadap kepengurusan paspor untuk keluar negeri maupun dalam negeri. Paspor merupakan surat izin bagi masyarakat Indonesia 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 apabila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Itulah sebabnya pengurusan paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari Negara asal dengan Negara yang di tuju.

Didalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menjelaskan keimigrasian itu sendiri yakni dalam ketentuan umum Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi:

“Keimigrasian ialah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia”.

Kemudian untuk menjaga keutuhan dan kedaulatan Negara Republik Indonesia maka Pemerintah Indonesia yang dalam hal ini diwakili oleh

Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia menerbitkan dokumen lintas negara sebagai bukti sahnya warga negara untuk masuk atau keluar Wilayah Indonesia yang berbentuk Paspor, selanjutnya diatur dalam Pasal 1 ayat 16 UU Keimigrasian yang berbunyi :

“Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.”

Kemudian untuk menindaklanjuti Undang- Undang No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. yang dimana peraturan Pemerintah ini ditindaklanjuti oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, maka kemudian Kemenkumham mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana



kesehatan, kebutuhan terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pertanian dan perkebunan, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertib dan tentram dan segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara.

Sri Maulidiah (2014:20) menjelaskan bahwa secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan “dalam arti yang sempit”. Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Bagaimanapun kondisi masyarakatnya, pemerintah sebagai unsur pelayanan harus tetap terus memberikan pelayanan publik berkualitas dan yang terbaik kepada masyarakatnya sebagai suatu kewajiban dari pemerintah, baik pelayanan publik dalam arti luas maupun dalam arti sempit.

Kemudian Sri Maulidiah (2014:23) melanjutkan penjelasannya bahwa, proses pelayanan publik dalam kehidupan suatu negara atau penyelenggaraan

suatu pemerintahan memiliki makna dan arti yang sangat strategis dan penting, mengingat kebutuhan dari masyarakat yang terus ada dan bahkan kecenderungannya kebutuhan masyarakat tersebut terus meningkat.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintahan sampai saat ini masih tetap mejadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan besinggungan dan bersentuha dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Hardiansyah (2001:40) Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian tersebut.

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang



Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, pelayanan publik disuatu pemerintahan daerah sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai polemik dimasyarakat itu sendiri.

Sebelum masyarakat mendapatkan sebuah paspor, terlebih dahulu masyarakat harus mengikuti dan melalui beberapa tahapan. Karena didalam membuat sebuah paspor, seorang pegawai kantor imigrasi tidak mungkin dapat menyelesaikan pekerjaannya sendiri tanpa adanya bantuan dari pegawai lainnya, karena pekerjaan tersebut memiliki tahapan-tahapannya tersendiri yang dimana setiap tahapan tersebut dipimpin oleh satu orang pegawai kantor imigrasi itu sendiri yang dimana tahap demi tahap tersebut berulang secara terus menerus untuk mencapai hasil yang ditujunya. karena pembentukan suatu organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun swasta dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kerjasama team. Akan tetapi di dalam kepemimpinan Kepala kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis masih sering mendapatkan kesulitan untuk menciptakan suatu aktifitas kerja yang dapat berjalan dengan baik, lancar, dan terarah. Oleh karena itu demi mewujudkan kelacaran pekerjaan tersebut secara efektifitas dan efisien serta kualitas kerja yang bagus sebagai salah satu organisasi

pemerintah, maka Kantor Imigrasi harus menciptakan suatu kondisi yang membuat para pegawainya menjadi pekerja yang profesional.

Kemudian daripada itu para aparatur keimigrasian yang memproses pembuatan paspor harus berpedoman dari aturan Keimigrasian yang dimana proses pembuatan paspor sudah diatur sedemikian rupa dalam “Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor”. Untuk itu, Proses yang dibuat tersebut harus berpedoman pada aturan perundang-undangan yang dimana harus dilaksanakan secara detail dan bertahap yaitu menjelaskan dari tahap awal sampai dengan akhir tentang tata cara pembuatan paspor. Yang kemudian disetiap pekerjaan yang dikerjakan itu saling berhubungan antar bagian satu dengan bagian lainnya sesuai tanggung jawab masing-masing yang selanjutnya akan membentuk suatu rangkaian kerja sehingga konsistensi kerja tetap terjaga. Adapun bunyi dari Peraturan Menteri Hukum dan Ham Nomor 8 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

“Proses harus dilaksanakan dengan baik sehingga akan mudah bagi aparatur keimigrasian untuk menjabarkan proses pembuatan paspor mulai dari pengisian formulir permohonan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pembayaran biaya paspor, pengambilan foto dan sidik jari, wawancara, verifikasi dan adjudikasi”.

Supaya para waraga negara yang ingin membuat paspor sudah mengerti alur pembuatan paspor dan ini juga berdampak kepada pegawai imigrasi yang bekerja di bidang pembuatan paspor merasa lebih nyaman dan konsentrasi terhadap



perkerjaannya. Kemudian selanjutnya hasil yang didapat sangat memuaskan dan maksimal.

Aturan yang dibuat di dalam UU Keimigrasian dan PP Nomor 31 tahun 2013 serta Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 dijadikan sebagai acuan dan pedoman untuk melindungi para pegawai Kantor Keimigrasian dari mal praktek atau kesalahan administrasi lainnya sehingga pegawai kantor imigrasi dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tahap yang telah ditetapkan mulai dari langkah awal sampai penyelesaiannya secara runtut. Jika pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai Kantor Imigrasi telah sesuai dengan prosedur, maka diharapkan bagi pegawai Kantor Imigrasi tidak lagi terdapat penyimpangan pekerjaan dan hambatan yang selama ini dihadapi bisa diminimalisir sekecil mungkin sehingga pekerjaan terselesaikan secara tepat sesuai jadwal yang ditentukan.

Ini berarti proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis belum sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis harus dapat melaksanakan pelayanan yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor, agar sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Seiring dengan banyaknya warga Negara Indonesia yang keluar negeri, maupun banyaknya warga negara asing yang masuk ke Indonesia pemerintah telah membuat sebuah kebijakan dengan memberikan surat jalan laksana paspor yang diterbitkan oleh kantor imigrasi. Pemberian paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi terhadap Warga Negara Indonesia telah dilaksanakan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor.M.01.OM.01.06 Tahun 1998. Buku paspor Republik Indonesia merupakan dokumen penting yang diberikan oleh Kantor Imigrasi untuk melakukan perjalanan keluar Negara dan untuk memiliki buku paspor tersebut warga negara Indonesia wajib memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan dalam undang-undang dan harus sesuai prosedur dalam pengurusan paspor pada kantor Imigrasi.

Di dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis, para pemohon dalam melakukan pengisian data diri sudah menggunakan sistem komputerisasi, yang didalamnya sudah termasuk alat foto dan sidik jari yang menggunakan sistem biometrik. Permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dikatakan cukup tinggi tingkat pengurusannya, hal ini dikarenakan Bengkalis merupakan salah satu Kabupaten yang berdekatan dengan Negara Malaysia dan Singapura. Keperluan masyarakat dalam mengurus paspor baru sangat beraneka ragam diantaranya untuk keperluan wisata keluar negeri, berobat, kunjungan keluarga dan bekerja diluar negeri.

Terkait penelitian ini pelayanan yang dimaksudkan adalah tentang pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Penerapan pelayanan kantor Imigrasi yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan seperti pembuatan paspor, dan pelayanan lainnya. Tidak hanya belum efektifnya pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis, tetapi dengan kurangnya penjelasan dari pegawai keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis tentang standar operasional prosedur yang sudah dijelaskan di dalam undang-undang Keimigrasian serta Peraturan Menteri Hukum dan HAM, maka ini juga menjadi salah satu faktor kurang baiknya cara pelayanan mulai dari tingkat bawah di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Secara keseluruhan fenomena dilapangan adalah sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian paspor tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya karena dalam proses pembuatan paspor terkadang mengalami keterlambatan dalam penerbitannya yang seharusnya bisa selesai kurang dari 5 hari menjadi lebih dari 1 minggu pengurusan.
2. Petugas tidak bersikap ramah kepada masyarakat dalam melayani seperti ada kesan “membentak” permohonan paspor ketika ada dokumen yang tidak lengkap atau menyuruh pemohon paspor untuk bertanya ke bagian informasi sehubungan dengan kekurangan dokumen yang dimaksud.



3. Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kerja, seperti ruang tunggu yang sempit apabila banyak masyarakat yang akan mengurus paspor, penataan ruangan yang kurang rapi.
4. Secara umum pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis seperti lebih mendahulukan kekeluargaan dari pada masyarakat biasa yang jadi pemohon pembuatan paspor.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang penulis paparkan tersebut diatas penulis merasa tertarik mengadakan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dan mengangkat judul ***“Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis”***.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang masalah yang penulis paparkan diatas, maka pokok permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis?
2. Apa hambatan Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dalam melakukan pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor?

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Untuk menghasilkan penelitian yang baik maka pada dasarnya harus memiliki target maupun tujuan tertentu. Adapun tujuan daripada penelitian yang penulis tergetkan sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian

Adapun target dan tujuan yang penulis ingin dapatkan dari proses peneltian ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui pengawasan pemerintah dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

2. Manfaat Penelitian

- a. Penulis dapat mengetahui proses dan faktor belum efektifnya pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.
- b. Sebagai bahan dalam menambah pengetahuan peneliti lainnya untuk memperkaya referensi bagi penelitiannya.
- c. Sebagai sumber dan informasi serta feedback bagi Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya untuk pembuatan paspor.

**D. Tinjauan Pustaka**

## 1. Konsep Pelayanan Publik

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pertanian dan perkebunan, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertib dan tentram dan segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara.

Sri Maulidiah (2014:20) menjelaskan bahwa secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan “dalam arti yang sempit”. Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang



masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Bagaimanapun kondisi masyarakatnya, pemerintah sebagai unsur pelayanan harus tetap terus memberikan pelayanan publik berkualitas dan yang terbaik kepada masyarakatnya sebagai suatu kewajiban dari pemerintah, baik pelayanan publik dalam arti luas maupun dalam arti sempit.

Kemudian Sri Maulidiah (2014:23) melanjutkan penjelasannya bahwa, proses pelayanan publik dalam kehidupan suatu negara atau penyelenggaraan suatu pemerintahan memiliki makna dan arti yang sangat strategis dan penting, mengingat kebutuhan dari masyarakat yang terus ada dan bahkan kecenderungannya kebutuhan masyarakat tersebut terus meningkat.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintahan sampai saat ini masih tetap mejadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan besinggungan dan bersentuha dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi

pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Perry dalam Napitula (2007:9) mengemukakan pelayanan dalam arti luas, yakni pelayanan publik (*publik service*) identik dengan *publik administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik. Kemudian Perry dalam Napitula (2007:13) kembali menjelaskan dalam konteks ini pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks ke-Indonesiaan, penggunaan istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable* dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Pelayana publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penyelenggara pelayanan public atau disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Rasyid dalam Widodo dalam Maulidiah (2014:269) bahwa; sebagaimana diketahui bahwa suatu pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat atau publik. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu menurut Widodo dalam Maulidiah (2014:22) bahwa birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan public yang baik dan professional. Pada hakekatnya pemerintah wajib untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dasar dari msyarakat yang dilayanainya khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakatnya,karena pemerintah dibentuk dari awlnya memang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, suatu pemerintah ada dan di adakan pada awalnya tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, oleh karena itu lembaga pemerintah sudah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas



terhadap kebutuhan dasar masyarakat tersebut. Kondisi ini mengharuskan pemerintah untuk selalu melakukan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakatnya dalam berbagai bentuk kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Sesuai dengan fungsi dasar pemerintah yakni pelayanan.

Menurut Abidin dalam Achmad Nurmandi (2010:71), mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek – aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Menurut Ratminto dalam Ayu Resti Oktavianti (2015:3), “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan konsumen atau pelanggan”. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu pada jual beli barang- atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang dinginkannya.

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan, akan juga diberikan oleh suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi msyarakat di samping sebagai abdi negara. Eksistensi dari suatu lembaga negara termasuk di dalamnya pada hakekatnya pelayanan masyarakat, ia tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri namun untuk memberikan atau melayani berbagai bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat.”

Secara umum, kualitas dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan public adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dimana penilaian dari suatu kualitasnya dapat ditentukan saat terjadinya suatu proses pemberian pelayanan publik tersebut kepada unsur masyarakat yang dilayani. Maka indikator penilaian kualitas dari suatu pelayanan publik tersebut harus dimulai dari adanya suatu kebutuhan masyarakat dan akan berakhir pada persepsi masyarakat dalam menilai

proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah tersebut.

Oleh karena itu, maka kualitas pelayanan adalah suatu bentuk dari pelayanan publik atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku, maka Wykof dalam Tjiptono dalam Maulidiah (2014:47) mengartikan kualitas jasa atau layanan sebagai adalah : “Tingkat keunggulan yang diharapkan dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga pengendalian atas tingkat keunggulan pelayanan publik tersebut, maka untuk memenuhi berbagai bentuk keinginan dari unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat”. Hal ini dimengerti serta mudah untuk dilaksanakan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat :

1. Kejelasan

- Kejelasan yang dimaksud disini adalah adanya kejelasan dari persyaratan teknis dan kejelasan dari sisi proses penyelenggaraan administrasi pelayanan publik.
- Kejelasan dari unit kerja/pejabat yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kejelasan mengenai biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

2. Kepastian Waktu



Proses pelayanan publik dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan.

3. Akurasi

Akurasi yang dimaksudkan merupakan produk pembayaran yang diterima dengan benar, tepat dan sah.

4. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

5. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian terhadap berbagai permasalahan dan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telematika.

7. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

8. Kedisiplinan, Kesopanan Dan Keramahan

Unsur pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas.

#### 9. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan public harus lebih tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

#### 2. Pengertian Publik

Sri Maulidiah (2014:54) menyatakan bahwa dalam proses perkembangan ilmu administrasi publik, maka konsep dari kata “publik” bermakna lebih luas daripada hanya bermakna “government” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan dalam bentuk organisasi sektor swasta. Frederickson dalam Maulidiah (2014:55) juga menjelaskan sebagai akibat dari adanya suatu konsep publik yang lebih luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship), etika pemerintah dan jabatan, patriotism, dan responsiveness. menjadi kajian yang cukup penting disamping mengenai nilai-nilai efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Pengertian Paspor

Paspor dijelaskan didalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian dalam pasal 1 ayat 16 yang berbunyi, “paspor Republik Indonesia adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu”. Kemudian di dalam Peraturan Pemerintah Nomor. 36 Tahun 1994 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia (paspor) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan perjalanan keluar atau masuk ke wilayah Indonesia.

Prosedur pengurusan paspor harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan sebagai acuan spesifik pelaksanaan SOP yang ditetapkan Direktur Jenderal Imigrasi dengan Nomor IMI-GR.01.01-1102 tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan SPRI.

Definisi dari paspor merupakan sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi yang dipergunakan untuk pergi kesuatu negara yang di dalamnya memuat identitas pemegangnya yang digunakan untuk melakukan perjalanan antar negara.

Didalam buku paspor memiliki identitas dari pemiliknya, yang meliputi foto pemilik, tanda tangan pemilik, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual.



Tidak hanya sebatas itu terkadang sebuah paspor juga mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemilik paspor itu sendiri. Tergantung daftar Negara yang tidak membolehkan warga negara lain masuk ke negaranya.

Paspor biasanya digunakan untuk melakukan perjalanan internasional karena harus ditunjukkan kepada petugas keimigrasian ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan. Paspor itu sendiri secara umum terbagi menjadi dua yaitu :

1. Paspor Non-biometrik yaitu paspor standar atau buku yang digunakan oleh masyarakat sebagai pengganti dokumen pribadi untuk melakukan perjalanan keluar negeri yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi - Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Paspor 24 Halaman dahulu hanya di peruntukkan kepada TKI dengan biaya lebih murah. Namun seiring berjalannya waktu peraturan telah terjadi perubahan, dikarenakan aturan-aturan sebelumnya, memang masih ada “kepercayaan” di kalangan masyarakat bahwa Paspor 24 halaman adalah untuk Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang akan bekerja

ke luar negeri. Untuk itu masyarakat biasa diwajibkan untuk mempunyai paspor 48 halaman. Jadi Paspor 24 halaman dan 48 halaman mempunyai fungsi dan kegunaan yang sama yang membedakan hanya pada lembar halaman saja.

2. E-paspor atau paspor elektronik adalah jenis paspor yang memiliki data pribadi dari pemilik paspor dengan bentuk elektronik berupa chip sebagai salah satu unsur pengamanan kepada pemilik paspor. Data yang tersimpan pada chip ini bervariasi antar negara. Namun berdasarkan standarisasi yang di keluarkan oleh ICAO (International Civil Aviation Organisation), data elektronik yang dianjurkan untuk digunakan adalah sensor wajah pemilik paspor dengan sidik jari sebagai pendukungnya. Namun hingga saat ini standarisasi yang dikeluarkan oleh ICAO ini belum dapat disepakati oleh dunia internasional karena berbagai macam hal.

Kemudian pengertian paspor itu sendiri yang dituangkan di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian dalam pasal 1 ayat 16 mengatakan bahwa, “paspor Republik Indonesia adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu”. Kemudian dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 dipaparkan kembali di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1994 Tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia (paspor) adalah dokumen resmi

yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang dalam hal ini oleh Dirjen Imigrasi yang digunakan untuk melakukan perjalanan keluar negeri atau masuk ke wilayah Indonesia. Prosedur pembuatan paspor harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan sebagai acuan spesifik pelaksanaan SOP yang ditetapkan Direktur Jenderal Imigrasi dengan Nomor IMI-GR.01.01-1102 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan SPRI.

Secara umum paspor bisa di artikan sebagai tiket untuk masuk ke suatu negara dari negara kita. Untuk arti yang lebih spesifik paspor adalah sebuah buku saku kecil yang di keluarkan oleh Dirjen Imigrasi yang memuat identitas resmi pemilik paspor dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Jenis - jenis Paspor yang ada di Indonesia yaitu :

- a. Paspor Biasa
- b. Paspor Biometrik
- c. Paspor Dinas/Resmi
- d. Paspor Untuk Orang Asing

#### **E. Konsep Operasional**

Konsep merupakan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Konsep mempunyai tingkah generasi yang berbeda-beda. Semakin dekat suatu konsep kepada realita, maka semakin dekat konsep itu diukur. Untuk memudahkan menganalisa dan tidak mengaburkan



konsep Guna menghindari kesalahan pembaca dalam menafsirkan judul penelitian diatas, maka dengan ini penulis memberi batasan” terhadap judul tersebut.:

- 1) Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara.
- 2) Proses adalah runtutan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu pengajuan sisoal berjalan terus.
- 3) Pelayanan adalah suatu-usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.
- 4) Publik adalah merupakan sekelompok manusia atau orang yang mempunyai pemikiran yang sama dalam menyelesaikan suatu permasalahan sosial di suatu Negara.
- 5) Paspor merupakan sebuah buku kecil yang digunakan untuk melakukan perjalanan keluar negara yang didalamnya memuat identitas pemiliknya dan berlaku selama lima tahun.

#### **F. Metode Penelitian**

Metodologi merupakan sebuah pedoman tentang tata cara seorang peneliti mempelajari, menganalisa dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya. Metode penelitian diperlukan sebagai suatu gambaran dalam suatu

garis pemikiran yang tidak bias. Ada beberapa jenis penelitian, antara lain penelitian survey, eksperimen, grounded, kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Adapun metode yang digunakan penyusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni (2006:77) Penelitian dapat di golongan dalam beberapa jenis, dan pemilihan jenis penelitian tersebut tergantung pada perumusan masalah yang ditentukan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian Purposive Sampling. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

Sedangkan jika dilihat dari sifatnya penelitian yang peneliti lakukan adalah bersifat deskriptif analis yaitu dengan memberikan gambaran sesuai dengan kejadian yang ada di lapangan, yaitu gambaran tentang Proses Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Dengan alasan, kantor tersebut yang mempunyai tugas dan tanggungjawab terhadap proses pelayanan pembuatan paspor.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni (2006:69) Populasi merupakan keseluruhan objek yang diteliti dan terdiri atas sejumlah individu, baik yang terbatas maupun tidak terbatas..

Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu beberapa bagian dari struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis serta elemen-elemen yang terkait. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 53 orang, yang terdiri dari Kasi Lalu Lintas Keimigrasian, Kasubbag Tata Usaha, Kasubsi Informasi, pemohon paspor.

#### b. Sampel

Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni (2006:70) Sampel adalah bagian populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi. Sampel juga diartikan sebagai bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

**Tabel I.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Proses Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persen
1	Kasi Lalu Lintas Keimigrasian	1	1	100%
2	Kasi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian	1	1	100%
3	Kasubsi Informasi	1	1	100%
4	Pemohon Paspor	150	45	30%

Sumber :Modifikasi Peneliti,2019



#### **4. Teknik Penarikan Sampel**

Dalam menentukan sampel pada penelitian ini, untuk penarikan sampel Kasi Lalu Lintas Keimigrasian, Kasi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian, dan Kasubsi Informasi peneliti menggunakan teknik sensus. Sedangkan untuk penarikan sampel Pemohon Paspor, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling merupakan suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus. Dalam teknik ini, sampel dipilih secara sengaja tetapi harus sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan atau dapat mewakili populasi.

#### **5. Data dan Sumber Data**

Adapun jenis data dan sumber dari penelitian ini penulis menggunakan dua sumber yaitu :

##### **A. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama) tanpa melalui perantara. Dengan begitu, data ini hanya bisa diperoleh peneliti melalui wawancara, kuisisioner dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi secara langsung dan mewawancarai beberapa sampel terkait Proses Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

## B. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang peneliti ambil sebagai bahan penunjang atau pembanding guna memahami data primer yang berasal dari, buku-buku, tulisan, peraturan perundang-undangan, makalah, jurnal dan dokumen atau arsip lainnya serta informasi dari pejabat instansi berwenang yang berhubungan dengan masalah penelitian penulis. Adapun data yang juga menjadi sumber dalam penelitian ini yaitu :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian
5. PERMENKUMHAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

## C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan. Dalam hal ini yang menjadi informan adalah :

**TABEL I.2 Nama Informan**

No	Nama	Jabatan
1	Yose Rizal, S.Kom	Kasi Lalu Lintas Keimigrasian
2	Donny Febriansyah, SH	Kasi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
3	Agus, SH	Kasubsi Informasi

#### **6. Alat Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

a. Observasi

Yaitu pengamatan langsung di lapangan terhadap objek penelitian, untuk mengetahui secara umum tentang keadaan pelaksanaan pelayanan umum pada kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

b. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab secara langsung kepada narasumber yang memang ahli dibidangnya. Dalam hal ini yaitu pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang peneliti lakukan yakni kepada Pejabat Imigrasi dan Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.



c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah cara pengumpulan data berbentuk informasi dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan kepada responden secara acak yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan hasil yang bisa dimasukkan sebagai bahan pertimbangan peneliti dalam melakukan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini. Yang dimana yang menjadi responden peneliti disini adalah pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

d. Dokumentasi

Merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri maupun orang lain tentang subjek. Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data yang terkait dengan Pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Ada pun data yang peneliti butuhkan berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan pembuatan paspor, maupun cara mengawasi pelayanan pembuatan paspor. Teknik dokumentasi ini peneliti lakukan untuk melengkapi dan mempertegas data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

## 7. Teknik Pengukuran Data

Seperti yang telah disampaikan pada poin tujuan penelitian, penelitian ini dilakukan untuk melihat Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor di

Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Untuk itu, perlu dilakukan penilaian terhadap pengawasan pelayanan tersebut. Maka untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis tersebut, maka penulis menggunakan metode skoring yang nantinya bisa membantu menjelaskan hasil dari penelitian penulis di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. sehingga terlihatlah tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi tersebut, untuk lebih lanjut penulis menjelaskan beberapa point yang nantinya penulis gunakan sebagai pedoman penulis untuk menentukan hasil kuisisioner yang penulis sebarakan yakni :

1. Jumlah sampel yang penulis ambil untuk diminta responnya sebanyak 45 Orang
2. Jumlah soal kuisisioner yang penulis ajukan berjumlah 10 buah dengan opsi a, baik ; b, cukup baik ; c, kurang baik
3. Jika pemohon memilih jawaban Baik, maka untuk skor Tellynya yakni dengan point 3
4. Jika pemohon memilih jawaban Cukup Baik, maka untuk skor Tellynya yakni dengan point 2
5. Jika pemohon memilih jawaban Kurang Baik, maka untuk skor Tellynya yakni dengan point 1

Agar point-point diatas dapat kita pahami maka, masukkan kedalam Metode Skoring yakni sebagai berikut:

Mencari Skor Tertinggi dan Skor Terendah untuk menentukan Range Skor

$$\text{Range Skor} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Klasifikasi}}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor tertinggi} &= \text{Skor Tertinggi Tiap Item} \times \text{Jumlah Item Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 3 \times 10 \times 45 = 1350 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= \text{Skor Terendah Tiap Item} \times \text{Jumlah Item Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden} \\ &= 1 \times 10 \times 45 = 450 \end{aligned}$$

$$\text{Jadi Range Skornya} = 1350 - 450 : 3 = \text{Range Skor} = 300$$

Maka dapatlah kita akumulasikan secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sebagai berikut :

$$\text{Baik} = 1050 - 1350 ,$$

$$\text{Cukup Baik} = 749 - 1049 ,$$

$$\text{Kurang Baik} = 448 - 748$$

Jadi nantinya hasil dari penelitian penulis, dapat dilihat dimana posisi dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pengawasan atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

### **G. Analisis data**

Setelah semua data diperoleh dan dikumpulkan, baik data primer maupun sekunder, kemudian data tersebut disatukan berdasarkan masalah pokok yang penulis teliti dan data yang diperoleh dari wawancara. Setelah data tersebut dapat, Metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian bersifat kualitatif,



yaitu berdasarkan pendapat para ahli serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, selanjutnya penulis mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil-dalil yang bersifat umum terhadap ketentuan perundang-undangan dan pendapat para ahli yang bersifat khusus yang mana penulis menghubungkan kesimpulan-kesimpulan tersebut dengan Proses Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Klas II Bengkalis.

#### **H. Metode penarikan kesimpulan**

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan adalah metode deduktif. Metode deduktif adalah metode berpikir yang menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagian yang khusus.

Syafriadi (2017) Dalam hal umum adalah hal-hal yang penulis jumpai dilapangan sedangkan hal khusus adalah pendapat para peraturan perundang-undangan yang mendukung dan membahas hal yang penulis jumpai di lapangan.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Kabupaten Bengkalis

##### 1. Sejarah Kabupaten Bengkalis

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956, ditentukan bahwa Kabupaten Bengkalis dengan ibukotanya Bengkalis dipimpin oleh seorang Bupati Kepala Daerah Tingkat II. Kabupaten Bengkalis merupakan wilayah kabupaten yang terluas nomor satu di Propinsi Riau.

Propinsi Riau itu sendiri termasuk salah satu propinsi paling kaya di Indonesia. Kekayaannya meliputi hasil pertambangan minyak bumi, batu bara, hutan, hasil-hasil perkebunan seperti kelapa sawit, karet, hasil-hasil laut serta sungai, dan sebagainya. Sedangkan sumbangan Propinsi Riau ke pusat setiap tahunnya hampir mencapai jumlah 59,6 trilyun.

Propinsi Riau menjadi salah satu propinsi andalan untuk pemasukan kas negara. Salah satunya, untuk minyak saja Riau menyumbang sekitar 50% produksi nasional. Bahkan, Riau termasuk tiga propinsi terkaya di Indonesia dengan pendapatan 3,7 trilyun, di bawah Jawa Barat (5,2 trilyun), dan Jatim (4,3 trilyun).

Bengkalis pada masa lalu memegang peranan penting dalam sejarah. Berdasarkan cerita rakyat yang ada, dimulai pada tahun 1645, Bengkalis hanya merupakan Kampung nelayan. Berdasarkan sumber sejarah, pada tahun 1678 daerah ini menjadi tempat pertemuan pedagang-pedagang Melayu, Jawa, Arab yang membawa barang dagangannya bersama dengan pedagang-pedagang dari Palembang, Jambi, Indragiri, Aceh, Kedah, Perak, Kelong, Johor, Penang, Petani, Siam, Kamboja, Kocin, Cina dan orang-orang Minangkabau yang mendiami Sumatera dan datang ke sana untuk mengambil garam, beras, dan juga ikan (terubuk) yang banyak ditangkap oleh orang-orang Selat.

Dalam perkembangannya, pada tahun 1717 Bengkalis dijadikan sebagai baris penyerangan terhadap Johor oleh Raja Kecil. Di Bengkalis inilah, Raja Kecil menyusun kekuatan angkatan perang. Selanjutnya, Raja Kecil mendirikan Kerajaan Buantan yang kemudian disebut Kerajaan Siak pada tahun 1723. Raja Kecil bergelar Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah (1723-1748). Daerah kekuasaannya meliputi Perbatinan Gasib, Perbatinan Senapelan, Perbatinan Sejaleh, Perbatinan Perawang, Perbatinan Sakai, Perbatinan Petalang, Perbatinan Tebing Tinggi, Perbatinan Senggoro, Perbatinan Merbau, Perbatinan Rangsang, Kepenghuluan Siak Kecil, Kepenghuluan Siak Besar, Kepenghuluan Rempah dan Kepenghuluan Betung.

Saat didirikannya Kerajaan Siak tersebut Bengkalis dan Bukit Batu dijadikan pos terdepan dalam rangka pertahanannya dengan pimpinan Datuk



Laksamana Raja Di Laut. Datuk Laksamana Raja Dilaut membangun armada yang kuat serta membuat kapal-kapal perang yang dilengkapi dengan senjata yang didatangkan dari negara-negara Islam.

Selanjutnya, saat Bengkalis berada pada kekuasaan Belanda, Bengkalis dijadikan ibukota Keresidenan Sumatera Timur. Namun demikian, Belanda kemudian memindahkan ibukota keresidenan dari Bengkalis ke Medan. Sesudah perpindahan tersebut Bengkalis dijadikan ibukota Afdeling Bengkalis sampai akhir kekuasaan Belanda di Indonesia. Sedangkan saat pendudukan Jepang, Bengkalis dijadikan ibukota Bengkalis Bun.

Sementara itu, perjuangan masyarakat Bengkalis untuk mempertahankan kemerdekaan mencapai puncaknya ketika Belanda berhasil menduduki Bengkalis kembali pada tanggal 30 Desember 1948.

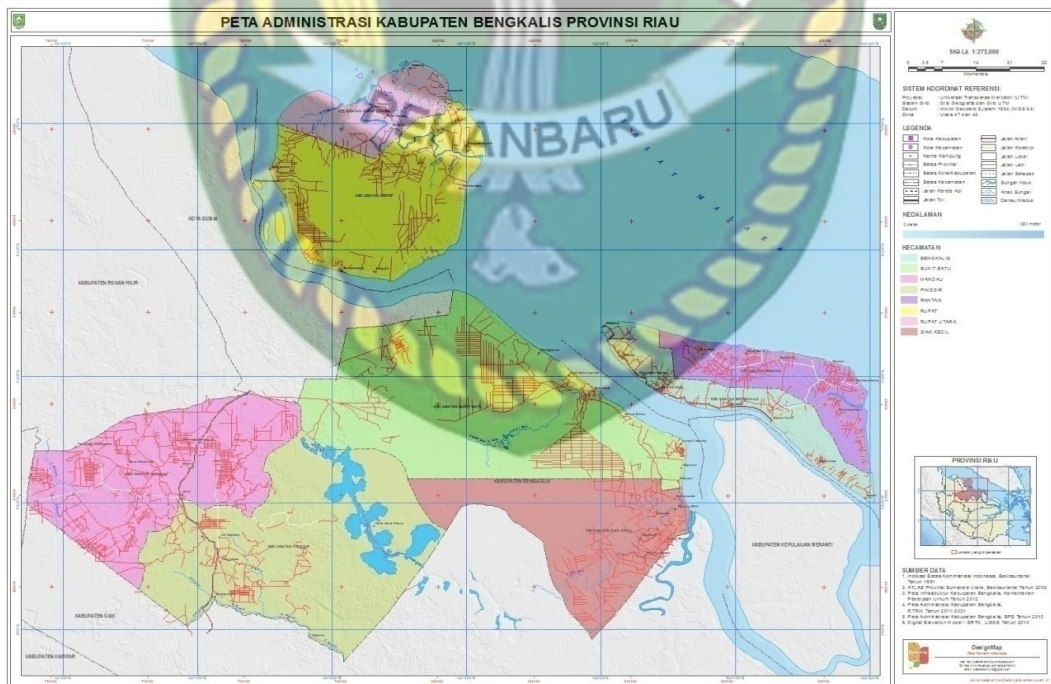
Seteleh masa penjajahan usai Sultan Syarif Kasim II selaku Raja pada masa itu menyerahkan semua harta dan kekayaannya untuk di berikan kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk membangun kembali negara yang sudah porak poranda, siring berjalannya waktu yang mulanya Kabupaten Bengkalis memiliki wilayah yang sangat luas harus mengalami pemekaran wilayah yang cukup luas juga diantara yang pertama memekarkan diri dari Kabupaten Bengkalis adalah Kabupaten Siak Sri Indrapura, yang kemudian disusul oleh Kabupaten Rokan Hilir dan Kota Dumai dan yang terakhir sekali

memekarkan diri untuk berpisah dengan Kabupaten Bengkalis adalah Kabupaten Kepulauan Meranti. Sehingga Kabupaten Bengkalis saat ini hanya memiliki wilayah lebih kurang 7.793,93 km<sup>2</sup>. yang beribukotakan Kota Bengkalis. Yang bergelar Kota Terbuk dan dikenal dengan sebutan Negeri Junjungan.

## 2. Profil Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten tertua di Provinsi Riau, Indonesian. Yang dibentuk Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956, ditentukan bahwa Kabupaten Bengkalis dengan ibukotanya Bengkalis.

**Gambar II.1: Peta Wilayah Kabupaten Bengkalis**



### 3. Kondisi Geografis

Kabupaten Bengkalis terletak pada bagian pesisir Timur Pulau Sumatera antara  $2^{\circ} 7' 37,2''$  -  $0^{\circ} 55' 33,6''$  Lintang Utara dan  $100^{\circ} 57' 57,6''$  -  $102^{\circ} 30' 25,2''$  Bujur Timur. Wilayahnya mencakup daratan bagian timurpulau Sumatera dan wilayah kepulauan, dengan luas adalah 7.793,93 km<sup>2</sup>.

Pulau Bengkalis sendiri berada tepat di muara sungai Siak, sehingga dikatakan bahwa pulau Bengkalis adalah delta sungai Siak. Kota terbesar di kabupaten ini adalah kota Duri di kecamatan Mandau. Penghasilan terbesar Kabupaten Bengkalis adalah minyak bumi yang menjadi sumber terbesar APBD-nya bersama dengan gas.

Kabupaten Bengkalis mempunyai letak yang sangat strategis, karena dilalui oleh jalur perkapalan internasional menuju ke Selat Malaka. Bengkalis juga termasuk dalam salah satu program *Indonesia Malaysia Singapore Growth Triangle* (IMS-GT) dan *Indonesia Malaysia Thailand Growth Triangle* (IMT-GT).

Adapun batas wilayah Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut:

1. Sebalah utara berbatasan dengan Selat Malaka.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak.
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu dan Kota Dumai.
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Meranti dan Kabupaten Karimun.



Kabupaten Bengkalis memiliki 8 kecamatan yaitu : Kecamatan Bengkalis, Kecamatan Bantan, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Siak Kecil, Kecamatan Rupert, Kecamatan Rupert Utara, Kecamatan Mandau dan Kecamatan Pinggir. Sedangkan desa dan kelurahan di Kabupaten Bengkalis berjumlah 102.

Kabupaten Bengkalis merupakan daerah dataran rendah dengan ketinggian rata-rata sekitar 2-6,1 m dari permukaan laut. Sebagian besar merupakan tanah organosol, yaitu jenis tanah yang banyak mengandung bahan organik. Di daerah ini juga terdapat beberapasungai, tasik (danau) serta 24 Pulau besar dan kecil. Beberapa di antara pulau besar itu adalah Pulau Rupert (1.524,84 km<sup>2</sup>) dan Pulau Bengkalis (938,40 km<sup>2</sup>).

Bengkalis mempunyai iklim tropis yang sangat dipengaruhi oleh iklim laut dengan temperatur 26 °C – 32 °C. Musim hujan biasa terjadi sekitar bulan September – Januari dengan curah hujan rata-rata berkisar antara 809 - 4.078 mm/tahun. Periode musim kering (musim kemarau) biasanya terjadi antara bulan Februari hingga Agustus.

#### **4. Keadaan Penduduk**

Penduduk Kabupaten Bengkalis berdasarkan proyeksi penduduk pada tahun 2015 tercatat sebanyak 543.987 jiwa yang terdiri atas 279.255 jiwa penduduk laki-laki dan 264.732 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2014, penduduk Kabupaten Bengkalis

mengalami pertumbuhan sebesar 1,46 persen dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 1,40 persen dan penduduk perempuan sebesar 1,53 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2015 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 105.

Kepadatan penduduk di Kabupaten Bengkalis tahun 2015 mencapai 70 jiwa/km<sup>2</sup> dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan penduduk di delapan kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Mandau dengan kepadatan sebesar 255 jiwa/km<sup>2</sup> dan terendah di Kecamatan Rupert Utara sebesar 23 jiwa/km<sup>2</sup>.

**Tabel II.1: Jumlah Penduduk Kabupaten Bengkalis di Setiap Kecamatannya.**

No.	Kecamatan	Kota Kecamatan	Luas Kecamatan
1	Bantan	Selat Baru	424,40 km <sup>2</sup>
2	Bengkalis	Bengkalis	514,00 km <sup>2</sup>
3	Bukit Batu	Sungai Pakning	1.128,00 km <sup>2</sup>
4	Mandau	Duri	937,47 km <sup>2</sup>
5	Rupert	Batu Panjang	1.524,85 km <sup>2</sup>
6	Rupert Utara	Tanjung Medang	628,50 km <sup>2</sup>
7	Pinggir	Pinggir	2.503,00 km <sup>2</sup>
8	Siak Kecil	Lubuk Muda	742,21 km <sup>2</sup>
9	Bathin Solapan	Sebangar	-
10	Bandar Laksamana	Tenggayun	-
11	Talang Muandau	Beringin	-

*Sumber : Bengkalis dalam Angka 2017*

## 5. Adat Istiadat

Adat Melayu Kabupaten Bengkalis adalah adat yang bersendikan syariat Islam. Sistem ini menempatkan peranan seorang ayah sangat menentukan dalam kehidupan dalam keluarga. Ayah adalah wali anak-anaknya, apabila anak-anaknya melaskankan ijab kabul. ayah adalah kepala keluarga dan apabila ada warisan maka warisan ini jatuh kepada anak-anaknya serta keluarga lain sesuai dengan menurut hukum Islam.

Dalam kehidupan sehari-hari, adab sosial budaya ini selalu dan dipakai oleh masyarakat melayu Bengkalis banyak istilah yang sering dipergunakan untuk menyebut panggilan dalam keluarga, istilah itu antara lain :

Bah, ayah untuk bapak kandung, Mak, Encik, untuk ibu kandung, Ayah Long, untuk saudara ayah atau saudara ibu yang tertua, Ayah Ngah, untuk saudara ayah atau saudara ibu yang tengah, Ayah Cu, untuk saudara ayah atau sudara ibu yang paling bungsu, Ayah Andak, Ayah Cik, Ayah Tam, Ayah Tih disebut juga dengan kata Pak Cik, Pak Andak, Pak Itam, Pak Uteh, Mak Lung, Mak Ngah, Mak Cik.

Hubungan sangat erat kekerabatan dalam kehidupan masyarakat Melayu Bengkalis terdapat dalam sebutan adat seperti :



Sepahit-pahit daging masih banyak dapat dikunyah, selembut-lembut tulang takkan terkena. artinya bagaimanapun jahatnya seorang keluarga, masih dapat diakui dan dibimbing oleh keluarga lainnya, sedangkan orang lain bagaimana dekatnya masih ada batasnya.

Bagai mencancang tali air, artinya betapapun runcingnya masalah sesama keluarga, tak akan dapat diputuskan, ia tetap keluarga juga.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Imigrasi**

### **1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis**

Jika ditinjau dari sejarah berdirinya Kantor Imigrasi di Kepulauan Riau, Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis adalah salah satu Kantor Imigrasi yang sudah cukup tua keberadaannya. Kantor Imigrasi Bengkalis dibuka pada tahun 1952 dengan wilayah kerja yang cukup luas yaitu meliputi Kota Dumai, Kecamatan Rupat, Kecamatan Bengkalis, Kota Siak Sri Indrapura, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Sungai Apit, Kecamatan Rangsang dan Kecamatan Tebing Tinggi. Sejalan dengan berjalannya waktu dan perkembangan sejarah pembangunan daerah dan pemekaran wilayah kerja Kantor Imigrasi Bengkalis terpecah dengan berdirinya Kantor Imigrasi Dumai, Kantor Imigrasi Selat Panjang dan Kantor Imigrasi Siak Sri Indrapura. Saat ini Wilayah Kabupaten Bengkalis terdiri dari 8 (delapan) kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Bengkalis
2. Kecamatan Bantan
3. Kecamatan Bukit Batu
4. Kecamatan Siak Kecil
5. Kecamatan Rupat
6. Kecamatan Rupat Utara
7. Kecamatan Mandau
8. Kecamatan Pinggir

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Menteri HAM RI Nomor : M.02,PR,07,04 bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dengan wilayah kerja meliputi kecamatan Bantan, Kecamatan Bengkalis, Kecamatan Bukit Batu dan Kecamatan Siak Kecil.

Kantor Imigrasi Bengkalis adalah salah satu Kantor Imigrasi yang sudah cukup tua diantara Kantor-kantor Imigrasi yang berada di bawah Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau. Untuk mencapai Kantor Imigrasi Bengkalis diperlukan transportasi udara, laut dan darat jika ditempuh dari Ibukota Negara Jakarta sedangkan dari Ibukota Provinsi, Pekanbaru memerlukan waktu hampir 4 (empat) jam perjalanan darat dan penyeberangan kapal ro-ro sehingga transportasi kapal ro-ro ini menjadi urat nadi bagi kehidupan perekonomian Kabupaten Bengkalis.

Letak geografis yang langsung berbatasan dengan negara tetangga Malaysia menjadikan Bengkalis sebagai pintu gerbang dari dan ke Malaka dan Muar Malaysia, tidak heran apabila banyak sekali barang-barang produksi Malaysia dijumpai di pasar-pasar Bengkalis. Struktur tanah yang relative datar dan tidak berbukit praktis semua tempat di Bengkalis dapat di capai dengan transportasi roda dua dan roda empat, namun karena struktur tanah sepoil (Kuala) menjadikan sifat tanah yang cepat sekali berubah serta air tanah tidak dapat dikonsumsi masyarakat.

Kontur tanah yang hitam dengan tingkat keasaman yang tinggi ini pula yang mengakibatkan jalan-jalan Kabupaten cepat rusak karena sifat tanah seperti ini tidak tahan terhadap beban dan sering terjadi pergeseran lapisan tanah.

Masyarakat yang majemuk dan agamis mendominasi penduduk kota Bengkalis, dimana sector ekonomi di pasar di dominasi oleh warganegaraan keturunan cina yang praktis hamper seluruh pertokoan di Bengkalis dimiliki dan diusahakan oleh warganegaraan keturunan cina tersebut. Sedangkan mata pencarian penduduk masih didominasi oleh petani dan buruh tani yang bergerak dibidang karet, sawit, dan palawija sehingga masih banyak desa-desa yang masyarakatnya hidup di bawah garis kemiskinan.



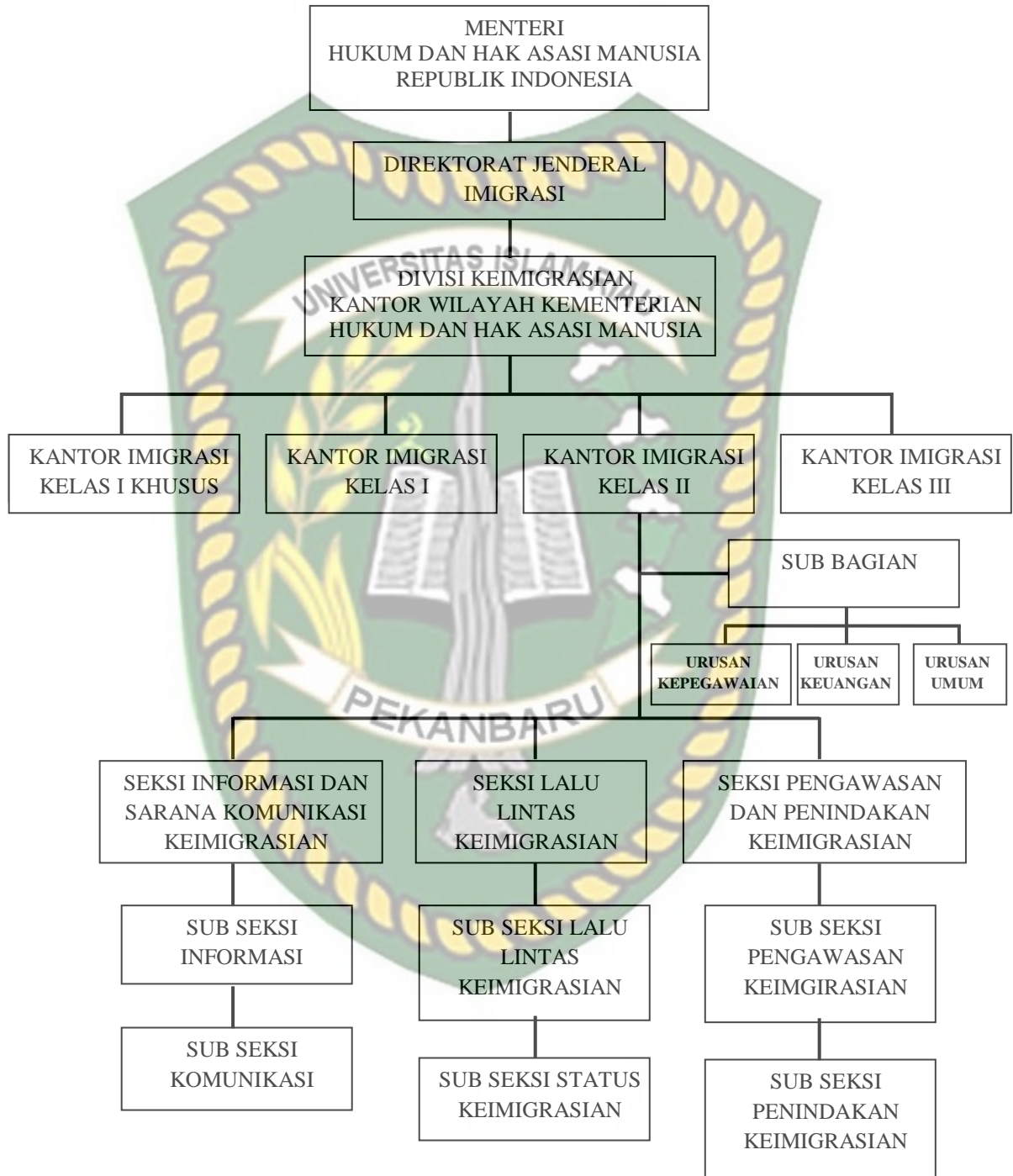
Kantor Imigrasi yang terletak di Jalan A. Yani No. 004 yaitu tepat di jantung kota Bengkalis yang praktis hanya melayani pelayanan keimigrasian dari penerbitan Paspor RI.

## 2. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis

Sehubungan dengan adanya aturan perundang-undangan tentang Keimigrasian, maka daripada itu Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis membuat Visi dan Misi sebagai target yang ingin dicapai. Yang kemudian diperuntukkan bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sebagai pedoman dalam melakukan sebuah pekerjaan. Adapun Visi dan Misinya adalah sebagai berikut :

<b>VISI</b>	Kepastian Hukum Dalam Pelayanan	Melayani Masyarakat Secara Propedional, Transparan, Terukur dari segi waktu dan biaya.
		Penegakan hukum keimigrasian dengan tegas, professional dan tidak diskriminatif
<b>MISI</b>	Melaksanakan Pelayanan yang cepat	Yakni melayani masyarakat dengan sangat cekatan dan tanpa adanya kesalahan
	Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia	Yakni melakukan pembinaan dan pelatihan bagi pegawai keimigrasian untuk meningkatkan kapasitas pelayanan
	Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan Terhadap Masyarakat	Berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pelayanan yang efisien
	Melaksanakan Pengawasan dan Pemantauan Orang Asing dalam Rangka Mengamankan serta Menunjang Pembangunan Nasional	Yakni melaksakan patrol rutin yang dilakukan oleh pegawai keimigrasian agar terciptanya suasana yang aman dan nyaman terhadap masyarakat yang kedatangan warga negara asing

### 3. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis



Sumber: Modifikasi Penulis 2019

#### **4. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kantor Imigrasi kelas II Bengkalis.**

Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis adalah unsur pelaksana yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah Riau Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.

- Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dipimpin oleh Kepala Kantor
  - Kantor Imigrasi mempunyai tugas serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang Imigrasi sesuai dirumuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi
- a. Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis menyelenggarakan fungsi :
- Perumusan kebijakan dibidang Imigrasi
  - Pelaksanaan kebijakan dibidang Imigrasi
  - Penyusunan norma, standar, prosedur dan evaluasi dibidang Imigrasi dan
  - Pelaksanaan teknis Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

#### **5. Fungsi Kantor Imigrasi**

Di dalam menjalankan roda pemerintahan Kantor imigrasi memiliki fungsi yang dimana fungsi tersebut mendukung daripada kinerja dari setiap pegawai yang ada dikantor imigrasi terutama Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Adapun fungsi dari kantor imigrasi tersebut yakni :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan departemen dibidang Keimigrasian.
- b. Perumusan standart, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang Keimigrasian .



- c. Pemberian bimbingan dan Evaluasi .
- d. Perencanaan pelaksana, pengendalian, pengamanan, teknis operasional di bidang Keimigrasian .
- e. Pembinaan, pengelolaan SDM, keuangan, pelengkapan sistem, dan metode di bidang Keimigrasian .
- f. Pelayanan Teknis di bidang Keimigrasian yaitu meliputi :
  - Pelayanan di bidang Status Keimigrasian .
  - Pelayanan di bidang Lalulintas Keimigrasian.
  - Pelayanan di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi .
  - Pelayanan di bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.
  - Pelayanan Pemberian Paspor .
  - Pelayanan perpanjangan izin tinggal kunjungan bagi orang asing yang berasal dari negara lain .
  - Pelayanan perpanjangan REP dan MREP
  - Pelayanan pemberian Visa
  - Upaya pengawasan orang asing guna menaggulangi terorisme
  - Pencanangan pemberian Visa berbentuk stiker pada seluruh perwakilan RI.

## C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

### 1. Teori Pelayanan Publik

Secara Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pertanian dan perkebunan, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertib dan tentram dan segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara.

Sri Maulidiah (2014:20) menjelaskan bahwa secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan “dalam arti yang sempit”. Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh embaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh

seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks ke-Indonesiaan, penggunaan istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable* dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

Menurut Rasyid dalam Widodo dalam Maulidiah (2014:269) bahwa; sebagaimana diketahui bahwa suatu pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat atau publik. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu menurut Widodo dalam Maulidiah (2014:22) bahwa birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan public yang baik dan professional. Pada hakekatnya pemerintah wajib untuk



memenuhi segala bentuk kebutuhan dasar dari masyarakat yang dilayanainya khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakatnya, karena pemerintah dibentuk dari awalnya memang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, suatu pemerintah ada dan di adakan pada awalnya tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, oleh karena itu lembaga pemerintah sudah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas terhadap kebutuhan dasar masyarakat tersebut. Kondisi ini mengharuskan pemerintah untuk selalu melakukan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakatnya dalam berbagai bentuk kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Sesuai dengan fungsi dasar pemerintah yakni pelayanan.

Pelayanan publik yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan bagi pemerintah.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (1997:14)

mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa:

1. Bukti Langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (Emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian pribadi.

Dari beberapa penjelasan diatas, maka dapat kita ambil sebuah kesimpulan yakni kualitas pelayanan adalah suatu bentuk dari pelayanan publik atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku.

Moenir dalam Asropi (2008:138) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah (jurnal ilmu administrasi:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.

3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut “pelayanan prima”.

## 2. Unsur-unsur Pokok Pelayanan Publik



Anggara (2012:575) mengemukakan pendapatnya tentang Unsur-unsur pokok dalam pelayanan meliputi sebagai berikut :

- 1) Strategy, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
- 2) Structure, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
- 3) System, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan hardware dari seven S of me Kinsey
- 4) Staff, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- 5) Style, yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
- 6) Skill, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perl adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
- 7) Share value/superordinate goals, bahwa semua S yang lain akan difokuskan dalam superordinate goals. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

#### **D. Konsep Pengawasan Pelayanan Pembuatan Paspor**

Pengawasan secara umum diartikan sebagai suatu kegiatan administrasi yang bertujuan mengandalkan evaluasi terhadap pekerjaan yang sudah diselesaikan apakah sesuai dengan renana atau tidak. Karena itu bukanlah dimaksud untuk mencari siapa yang salah satu yang benar tetapi lebih diarahkan kepada upaya untuk melakukan koreksi terhadap hasil kegiatan. Kata mengawasi dapat diartikan sebagai melihat dan memperhatikan. Sedangkan kata kendali diartikan kekang, pengendalian berarti pengekangan, dan kata pengendali diberi arti pemimpin atau orang yang mengendalikan.

Situmorang V. M. Juhir (1998:18) Istilah pengawasan dan pengendalian dalam bahasa Indonesia jelas sekali bedanya, meskipun dalam bahasa Inggris diartikan management, kedua pengertian tersebut tidak dibedakan dan tercakup dalam kata "*controlling*" yang diterjemahkan dengan istilah pengawasan dan pengendalian, sehingga istilah *controlling* lebih luas artinya dari pengawasan. Jadi pengawasan adalah termasuk pengendalian. Pengendalian berasal dari kata kendali, sehingga pengendalian mengandung arti mengarahkan, memperbaiki kegiatan yang salah arah dan meluruskannya menuju arah yang benar.

Sujamto (1986:24) Produk langsung kegiatan pengawasan adalah mengetahui, sedangkan kegiatan pengendalian adalah langsung memberikan arah kepada objek yang dikendalikan. Jadi, kegiatan pengawasan akan menghasilkan pengetahuan tentang objek pengawasan, sedangkan hasil dari suatu pengendalian

adalah tindakan yang searah dan sesuai dengan apa yang dikehendaki subjek pengendali.

Soekarno dalam Situmorang (1998:20) mendefinisikan pengawasan adalah suatu proses yang menentukan tentang apa yang harus dikerjakan, agar apa yang diselenggarakan sejalan dengan rencana. Dari rumusan tersebut, dapat ditarik benang merah bahwa pengertian pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dari rumusan tersebut diatas pengawasan diartikan sebagai suatu kegiatan manajer untuk mengusahakan pekerjaan-pekerjaan agar terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki. Artinya subjek yang melakukan pengawasan atau memiliki fungsi pengawasan, yaitu manajer. Selain itu, standar atau tolak ukur untuk melakukan pengawasan adalah rencana yang telah ditetapkan atau hasil yang dikehendaki.

### **1. Maksud dan Tujuan Pengawasan**

Situmorang V. M. Juhir (1998:22) pengawasan atas suatu pekerjaan atau kegiatan dilakukan dengan maksud agar kegiatan tersebut dilaksanakan dan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Demikian juga supaya tujuan penyelenggaraan pemerintah pusat yang dilakukan di daerah yang telah direncanakan dapat terlaksana, maka perlu pengawasan. Dengan pengawasan akan



diketahui apakah tujuan yang akan dicapai telah dilakukan dengan berpedoman pada rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu atau tidak. Oleh karena itu pengawasan diadakan dengan maksud :

1. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak;
2. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama, atau timbul kesalahan baru;
3. Mengetahui apakah penggunaan budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sasarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan;
4. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak;
5. Mengetahui hasil pekerjaan dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam planning, yaitu standar.

## **2. Proses Dasar Pengawasan**

Proses pengawasan adalah serangkaian kegiatan didalam melaksanakan pengawasan terhadap suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi. Proses pengawasan ini terdiri dari beberapa tindakan (langkah pokok) tertentu yang bersifat fundamental bagi semua pengawasan manajerial.

Menurut Terry dalam Winardi (1986:397) mengemukakan bahwa:

Pengawasan merupakan suatu proses yang dibentuk oleh tiga macam langkah-langkah, meliputi:

1. Mengukur hasil pekerjaan;
2. Membandingkan hasil pekerjaan dengan standard dan memastikan perbedaan (apabila ada perbedaan);
3. Mengoreksi penyimpangan yang tidak dikehendaki melalui tindakan perbaikan.

Menurut Mannulang (2004:184) untuk mempermudah dalam merealisasi tujuan, pengawasan harus perlu dilalui beberapa fase atau urutan pelaksanaan yang terdiri dari :

1. Menetapkan alat ukur (standar) alat penilai atau standar bagi hasil pekerjaan bawahan, pada umumnya terdapat baik pada rencana keseluruhan maupun pada rencana-rencana bagian. Dengan kata lain, dalam rencana itulah pada umumnya terdapat standar bagi pelaksanaan pekerjaan. Agar alat penilaian itu diketahui benar oleh bawahan, maka alat penilaian itu harus dikemukakan, dijelaskan kepada bawahan. Dengan demikian atasan dan bawahan bekerja dalam menetapkan apa yang menjadi standar hasil pekerjaan bawahan tersebut.
2. Mengadakan penilaian (*evaluasi*) dengan menilai dimaksudkan membandingkan hasil pekerjaan bawahan (*actual result*) dengan alat

pengukur (standar) yang sudah ditentukan. Jadi pimpinan membandingkan hasil pekerjaan bawahan yang senyatanya dengan standar sehingga dengan perbandingan itu dapat dipastikan terjadi tidaknya penyimpangan.

3. Mengadakan tindakan perbaikan (corrective action). Dengan tindakan perbaikan diartikan, tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Tindakan perbaikan itu tidak serta merta dapat menyesuaikan hasil pekerjaan yang senyatanya dengan rencana atau standar. Oleh karena itulah, perlu sekali adanya laporan-laporan berkala sehingga segera sebelum terlambat dapat diketahui terjadinya penyimpangan-penyimpangan, serta dengan tindakan perbaikan yang akan diambil, pelaksanaan pekerjaan seluruhnya dapat diselamatkan sesuai dengan rencana.

Sedangkan menurut Ranupandojo (1990:109) menyatakan bahwa proses pengawasan biasanya meliputi empat kegiatan utama, yaitu :

1. Menentukan ukuran atau pedoman baku atau standar;
2. Mengadakan penilaian terhadap pekerjaan yang sudah dikerjakan;



3. Membandingkan antara pelaksanaan pekerjaan dengan pedoman baku yang ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi;

Perbaiki atau pembetulan atas penyimpangan yang terjadi, sehingga pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan.

### 3. Jenis-Jenis Pengawasan

Menurut Siagian (2003:199), jenis –jenis pengawasan dilingkungan pemerintah dibagi atas :

- 1) Pengawasan melekat bisa juga disebut pengawasan atasan langsung, dilakukan oleh pejabat pimpinan, disamping sebagai perencanaan yang cekatan, organisasi yang handal dan sebagai penggerak yang bertanggung jawab dimana setiap pimpinan harus pula menjadi pengawas yang efektif
- 2) Pengawasan fungsional, bila dilakukan oleh aparat pengawas dalam suatu instansi tertentu dapat pula dilakukan oleh aparat pengawas yang berada diluar instansi meskipun masih dilingkungan pemerintah.

Disamping pengawasan oleh atasan terhadap bawahan dan pengawasan fungsional, juga sistem pengendalian manajemen (SPM) yang meliputi unsur-unsur organisasi dan tata kerja, rencana kerja, tata cara atau prosedur, peraturan perundang-undangan dan lain-lain adalah merupakan sistem pencegahan

penyimpangan yang perlu mendapatkan perhatian. Dalam hubungan ini perlu diingat bahwa dalam keadaan yang tidak tertib sulit terjadi penyimpangan. Disamping itu keterbukaan manajemen juga merupakan salah satu sarana untuk mencegah penyimpangan.

### **E. Pengertian Paspor**

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia.

Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris.

Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut:

Dalam bahasa Indonesia:

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

Dalam bahasa Inggris:

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

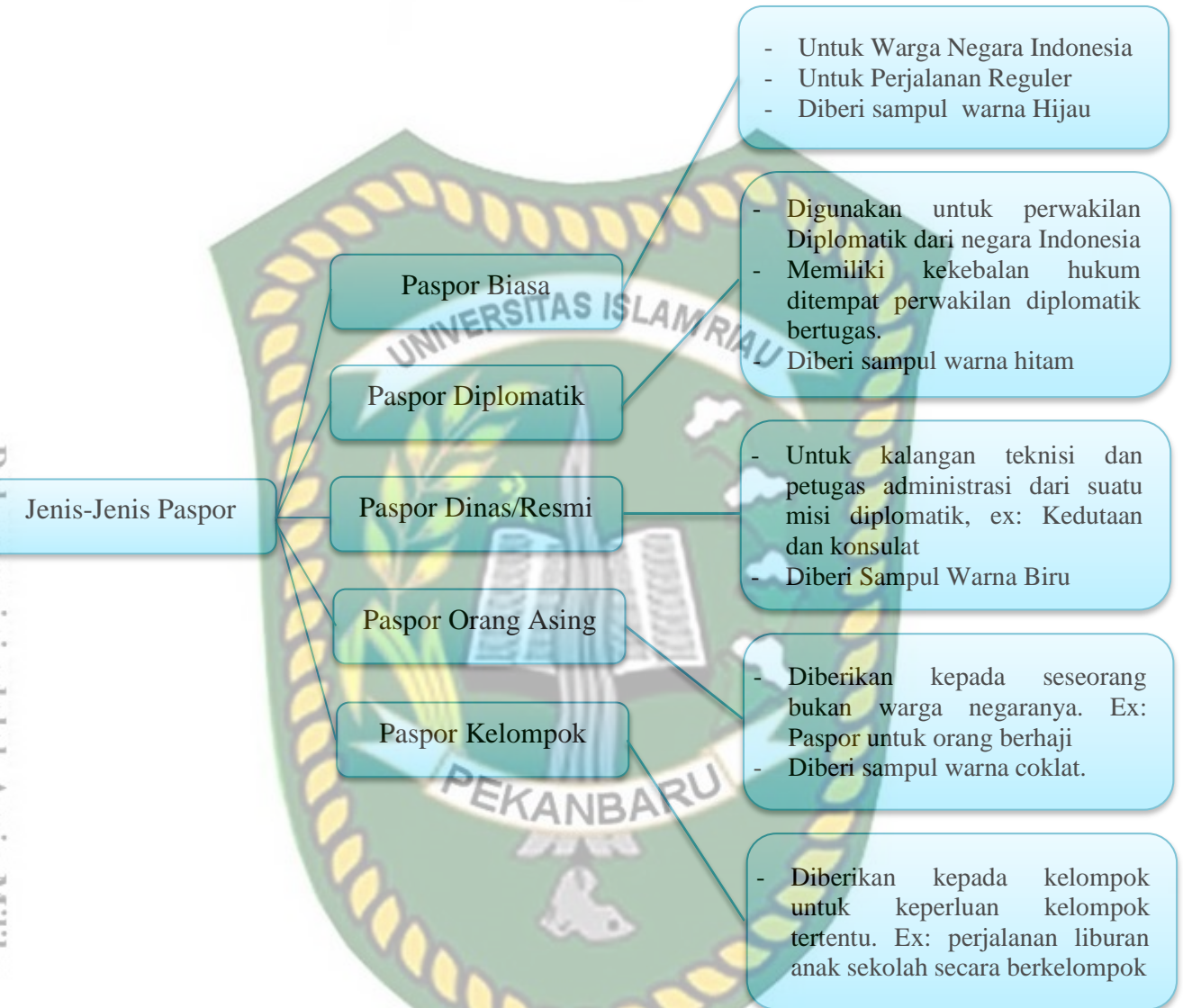
Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

### **1. Jenis-Jenis dan Macam-Macam Paspor**

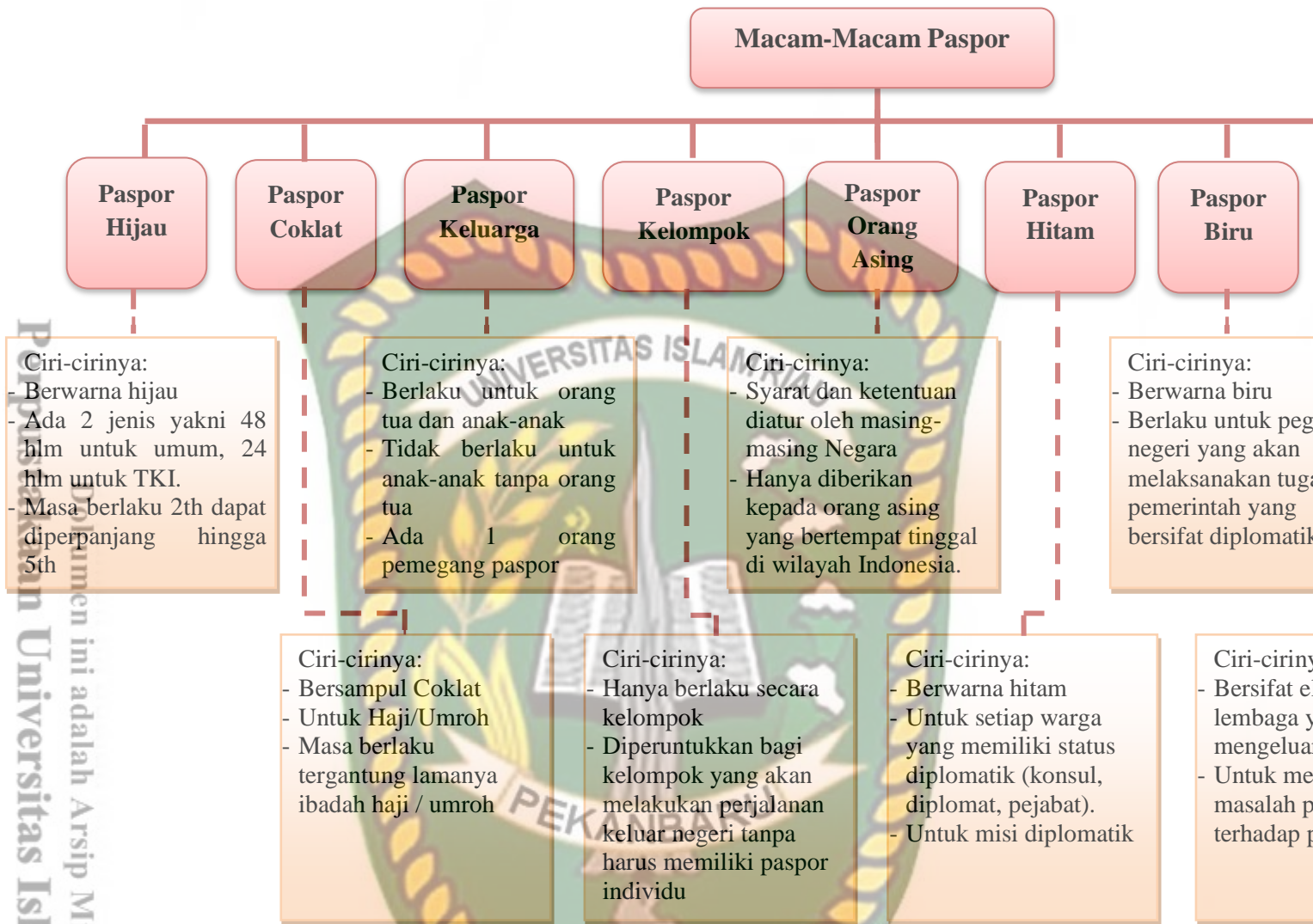
Paspor yang dijelaskan di dalam pasal 24 Undang-undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian memiliki berbagai macam dan jenis paspor. Adapun jenis dan macam paspor tersebut yakni :



Bagan Gambar II.1 : Jenis-Jenis Paspor



Bagan Gambar II.2 : Macam-Macam Paspor



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

## 2. Syarat Pembuatan Paspor

Sebuah paspor baru bisa dimiliki oleh seseorang untuk keperluan berpergian keluar negeri baik berupa perjalanan wisata, berobat, kepentingan diplomatik dan lain sebagainya haruslah memiliki sebuah paspor. Untuk itu di dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor memberikan penjelasan yang sedemikian rupa tentang syarat pembuatan paspor tersebut yakni :

### 1. WNI Berdomisili di Indonesia

Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas :

- a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah keluar negeri;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis; surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- e. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa. Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 1 huruf c harus dokumen yang memuat :



- nama;
- tanggal lahir;
- tempat lahir; dan
- nama orang tua

Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada poin 1 huruf c tidak memuat data sebagaimana dimaksud pada poin 2, permohonan dapat melampirkan surat keterangan dari instansi yang berwenang.

## 2. Anak WNI Berdomisili di Indonesia

Bagi anak warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:

- a. Kartu tanda penduduk ayah atau ibu yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. Kartu keluarga;
- c. Akta kelahiran atau surat baptis
- d. Akta perkawinan atau buku nikah orangtua;
- e. Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa

## 3. Calon TKI Domisili Indonesia

Bagi calon tenaga kerja Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditujukan pada kantor Imigrasi yang masih berada dalam Provinsi yang sama dengan domisili yang bersangkutan.

Permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 1 dilakukan dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:

- a. Kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. Kartu keluarga;
- c. Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;

Surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- d. Surat penetapan ganti nama pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama;
- e. Surat rekomendasi permohonan paspor Calon Tenaga Kerja Indonesia yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi atau kabupaten/kota; dan
- f. Paspor biasa lama, bagi yang telah memiliki Paspor biasa. Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 2 huruf c harus dokumen yang memuat:

- Nama;

- Tanggal lahir;
- Tempat lahir; dan
- Nama orang tua.

Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada poin 2 huruf c tidak memuat data sebagaimana dimaksud pada poin 3, Pemohon dapat melampirkan surat keterangan dari instansi yang berwenang.

#### 4. WNI Domisili Luar Indonesia

Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili di luar wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Perwakilan Republik Indonesia dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:

- a. Kartu penduduk negara setempat, bukti, petunjuk, atau keterangan yang menunjukkan bahwa pemohon bertempat tinggal di negara tersebut; dan
- b. Paspor biasa lama.

#### 5. Anak Berkewarganegaraan Indonesia yang Lahir di Luar Indonesia

Bagi anak berkewarganegaraan Indonesia yang lahir di luar wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa di luar Wilayah Indonesia diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi pada Perwakilan Republik Indonesia dengan melampirkan persyaratan:

- a. Paspor biasa ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia; dan



- b. Surat keterangan lahir dari Perwakilan Republik Indonesia.

Menurut Petunjuk Pelaksanaan Dirjen Imigrasi No.8.12.03.02 tahun 1997 tanggal 25 Juni 1997 tentang SPRI pada bagian III . B. 2 bahwa persyaratan pembuatan paspor bagi WNI adalah :

- a. Akte Kelahiran
- b. Kartu Keluarga
- c. Kartu Tanda Penduduk
- d. Surat Nikah
- e. Ijazah Terakhir
- f. Surat Rekomendasi Perusahaan
- g. Photo 4x6 2 lembar

### 3. Proses Pembuatan Paspor

Semakin kaburnya batas antar Negara, menyebabkan semakin meningkatnya tindak pelanggaran dan kejahatan tentang keimigrasian. Kebutuhan untuk keluar atau memasuki suatu negara menjadi suatu kebutuhan bagi banyak orang .Untuk memasuki Negara tujuan dengan kepentingan studi, liburan, bisnis, kunjungan diplomatik maupun tujuan kerja di sebuah Negara maka seseorang tersebut dapat melakukannya asal orang tersebut dapat memenuhi syarat – syarat yang telah ditetapkan .

Seperti kita ketahui agar tidak mengalami suatu masalah yang rumit dalam melakukan suatu perjalanan untuk memasuki suatu Negara, seseorang tersebut diwajibkan untuk dapat menunjukkan dokumen perjalanan yang sah. Surat perjalanan yang dimaksud disini yaitu adalah Paspor dan dalam menunjukanya dilengkapi pula dengan visa .

Dalam penulisan ini penulis akan membahas masalah prosedur tentang pembuatan paspor. Telah disebutkan dalam pasal 3 bab 2 UU RI no.9 tahun 1992 tentang keimigrasian bahwa :

”Setiap orang yang masuk/keluar wilayah Indonesia wajib memiliki syarat perjalanan dan disini lebih dikenal dengan sebutan paspor ”.

#### **4. Tahapan Pembuatan Paspor**

Pengajuan permohonan paspor, pemohon dapat langsung mengajukanya ke Kantor Imigrasi di wilayah masing – masing dengan syarat yang telah ditentukan seperti dijelaskan diatas. Pengajuan pembuatan paspor dilayani oleh petugas pelayanan Kantor Imigrasi. Dalam hal ini yang dimaksud prosedur yaitu langkah – langkah, tahap – tahap maupun tata cara pelayanan umum baik teknis maupun administratif yang harus dilalui dalam pembuatan paspor .

Berikut tahapan pembuatan permohonan paspor :

**Tabel II.2 : Tahapan Pembuatan Paspor**

HARI	TAHAPAN
KE – 1	a. Pendaftaran b. Verifikasi
KE – 2	a. Proses Input Data Imigrasi
KE – 3	a. Foto Dan Sidik Jari b. Wawancara c. Pembayaran Blanko Paspor d. Tanda Tangan Paspor
KE – 4	a. Pencetakan Data Ke Buku Paspor b. Penandatanganan Oleh Kepala Kantor
KE – 5	a. Paspor Selesai

Pada tahapan diatas dapat peneliti jabarkan tahapan pembuatan paspor sebagai berikut :

1. Bawa semua dokumen pada syarat dan ketentuan dan tanya kepada pihak informasi dimana anda dapat menyerahkan semua dokumen yang telah anda persiapkan.
2. Ambil formulir di pos satpam yang berada di depan kantor imigrasi.
3. Datanglah lebih pagi, mayoritas kantor imigrasi akan buka pada pukul 07.00 – 16.00 dan istirahat pada pukul 12.00 – 13.00, biasanya kantor imigrasi sudah di penuh oleh masyarakat pada pukul 09.00 oleh karena itu sangat dianjurkan bagi anda datang sebelum jam tersebut. *update* : pastikan anda datang sebelum kantor imigrasi buka kira-kira sebelum jam 6, dan bagi anda yang bertempat tinggal di wilayah Depok, anda harus lebih siaga karena kantor imigrasi di wilayah depok membatasi hanya 200 kuota pemohon setiap harinya jadi sebelum jam 6 semua pemohon sudah mengantri panjang untuk mendapatkan kouta.



4. Gunakanlah pakaian yang rapi dan bersih karena anda akan memasang foto di paspor dan akan terus anda gunakan sampai 5 tahun ke depan. Sangat dianjurkan jika anda menggunakan pakaian selain warna putih karena background sesi foto pada paspor akan berwarna putih.
5. Setelah anda tiba di kantor imigrasi anda dapat bertanya ke petugas yang ada, dimana anda dapat mengambil nomor antrian. Sebelum anda mengambil nomor antrian, anda harus mendapatkan ID PASS terlebih dahulu.
6. Anda juga akan diberikan formulir yang wajib untuk anda isi.
7. Tepat pukul 07.00, petugas imigrasi akan membagikan ID PASS sebelum anda mendapatkan nomor antrian, setelah itu silakan mengambil nomor antrian di pos satpam, petugas akan mengarahkan anda.
8. Lalu silahkan anda mendatangi ruangan cek berkas, anda harus mendengarkan baik-baik informasi nomor antrian yang disebutkan petugas, jika anda mendapatkan giliran, maka bergegaslah datang ke loket dan memberikan semua dokumen yang diperlukan. ( khusus lansia di atas umur 60 tahun, balita dibawah umur 5 tahun dan difabel akan mendapatkan antrian prioritas )
9. Semua dokumen anda akan di cek oleh pihak imigrasi, jika dokumen perlengkapan anda sudah lengkap dan memenuhi syarat anda akan mendapatkan kembali nomor antrian untuk masuk ke sesi selanjutnya yaitu sesi wawancara, sidik jari, dan foto. Biasanya anda akan diberikan map berwarna kuning.
10. Pada saat interview, pertanyaan yang pasti diajukan oleh petugas yang bertugas adalah apa tujuan kalian berpergian ke luar negeri, jawab semua

pertanyaan dengan jujur karena izin berpergian akan disesuaikan dengan hasil wawancara tersebut.

11. Anda harus membayar sejumlah uang untuk membuat paspor, untuk paspor biasa akan dikenakan biaya sekitar 300.000-an. Jika anda ingin membuat e-paspor maka anda harus menyiapkan uang sebesar 600.000-an, pastikan anda membawa uang lebih dari jumlah tersebut. Biaya lengkap akan dibahas lebih lanjut.
12. Biaya total yang harus anda bayar langsung di beberapa bank seperti BCA, BNI, dan bank lain, anda juga akan diberikan nomor rekening yang diberikan oleh pihak imigrasi.
13. Biasanya kebijakan dari pihak imigrasi yaitu pengambilan paspor akan dilakukan 3 hari setelah anda membayar ke bank yang telah di tentukan, anda dapat sertakan bukti pembayaran ke loket pengambilan paspor.
14. Datanglah setelah 3 hari setelah anda membayar, pengambilan paspor dapat dilakukan pada jam 10.00 – 10.30

#### **5. Prosedur Pemberian Paspor**

Dalam Pelayanan pemberian paspor RI diselenggarakan di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis yang berada di Kabupaten Bengkalis. Proses permohonan paspor dilayani oleh petugas pelayanan yaitu dibawah unit seksi Lantaskim. Pelayanan adalah suatu proses yang kita berikan pada pihak lain, dan pihak lain tersebut menerima seperti apa yang mereka inginkan.

Hal ini berdasarkan keputusan Menteri No. M. 08 – 12.03.10 tahun 2006 tanggal 31 Agustus 2006 bahwa :

”Pemberian paspor dapat diberikan oleh Kantor Imigrasi dimana saja tanpa mempertimbangkan bukti domisili ”.

Kebijakan tersebut sejalan dengan diberlakukannya sistem on\_line yang berdasarkan biometrik dalam masa proses dan penerbitan paspor RI . Dalam Pasal 30 UU NO. 9 Tahun 1992 dijelaskan bahwa :

- a. Paspor biasa diberikan kepada WNI yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia .
- b. Paspor biasa diberikan juga kepada WNI yang bertempat tinggal di luar negeri. SPRI diberikan kepada perorangan tetapi untuk anak di bawah usia 16 tahun dan belum menikah atas permintaan orangtuanya dapat diikut sertakan dalam SPRI orangtuanya . Akan tetapi dapat dibuat sendiri dengan alasan :
  1. Tugas Negara sebagai duta bangsa
  2. Program tukar menukar pelajar
  3. Tugas belajar atau melanjutkan sekolah
  4. Pengobatan dan perawatan medis
  5. Bepergian dengan orangtuanya



## 6. Dasar Hukum dan Tarif Pembuatan Paspor

Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Terdapat tiga jenis Paspor yakni Paspor diplomatik, Paspor dinas dan Paspor biasa.

Permohonan Paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia. Paspor biasa sendiri terdiri atas Paspor biasa elektronik dan Paspor biasa non elektronik. Begitu pula permohonan paspor biasa dapat diajukan secara manual dan elektronik.

Masa berlaku paspor:

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

Dasar hukum pengenaan biaya pembuatan paspor adalah PP Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

**Tabel II.3 : Tarif Pembuatan Paspor**

No	Jenis PNPB	SATUAN	TARIF
A.	PASPOR BIASA		
1	Paspor Biasa 48 Halaman untuk WNI	Per Buku	Rp 300.000
2	Paspor Biasa 48 Halaman Pengganti yang Hilang yang Masih Berlaku	Per Buku	Rp 600.000
3	Paspor Biasa 48 Halaman Pengganti yang Rusak yang Masih Berlaku	Per Buku	Rp 300.000
4	Paspor biasa 24 Halaman untuk WNI	Per Buku	Rp 100.000
5	Paspor Biasa 24 Halaman Pengganti yang Hilang yang Masih Berlaku	Per Buku	Rp 200.000
6	Paspor Biasa 24 Halaman Pengganti yang Rusak yang Masih Berlaku	Per Buku	Rp 50.000
7	Paspor Biasa 48 Halaman Pengganti yang Hilang/Rusak yang Masih Berlaku Disebabkan Karena Bencana Alam dan Awak Kapal yang Kapal nya Tenggelam	Per Buku	Rp 300.000
8	Paspor Biasa 24 Halaman Pengganti yang Hilang/Rusak yang Masih Berlaku Disebabkan Karena Bencana Alam dan Awak Kapal yang Kapal nya Tenggelam	Perbuku	Rp 100.000
9	Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI Perorangan	Per Buku	Rp 50.000
10	Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI dua orang atau	Per Buku	Rp 100.000
11	Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing	Per Buku	Rp 100.000
12	Jasa penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Paspor Berbasis Biometrik	Per Orang	Rp 55.000

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis

### 7. Sanksi Atas Ketidak Absahan Data

Setiap pemohon yang memberikan data pribadi kepada pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dengan tidak benar maka akan mendapatkan sanksi atas ketidak absahan data yang diberikan oleh pemohon tersebut. Seperti yang di jelaskan dalam pasal 126 huruf C Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 yakni :

“memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar untuk memperoleh Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi dirinya sendiri atau orang lain dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)”.

### BAB III

## PENGAWASAN ATAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BENGKALIS

### A. Proses Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis

Proses pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwasanya dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis masih ada kekurangan. Hal ini terlihat jelas di dalam proses penginputan data diri pelamar pembuatan paspor, yang dimana dalam proses penginputan data diri pemohon masih menggunakan sistem secara manual walaupun Dirjen Keimigrasian sudah mengeluarkan aplikasi pengisian data diri secara on-line agar masyarakat atau pemohon pembuatan paspor lebih mudah dalam pengisian data diri. Kendati demikian ada beberapa pemohon pembuatan paspor telah mengetahui dan telah menggunakan aplikasi pemohon pembuatan paspor, tetap saja ketika mereka datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis masih diminta untuk mengisi formulir permohonan pembuatan paspor secara manual dengan alasan demi kevalidan data pemohon pembuatan paspor tersebut.

Jika kita menelaah dari teori pelayanan yang dimana Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.



Dari pengertian pelayanan tersebut sudah dijelaskan bahwa pelayanan yang harus diberikan oleh setiap instansi atau organisasi pemerintahan bersifat mutlak dan wajib untuk kepentingan rakyat terutama untuk urusan yang bersifat pelayanan dasar.

Hal ini juga didukung dengan pernyataan hasil dari wawancara penulis dengan Bapak Yose Rizal, S.Kom (Kasi Lalu Lintas Keimigrasian) Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan pembuatan paspor ada 2 (dua) cara yakni bisa dengan Walk-In (datang secara langsung) atau dengan antrian pendaftaran paspor online. Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sudah menerapkan pendaftaran antrian paspor yang aplikasinya diberi nama APP Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sejak 26 Januari 2019. Hal ini belum efektif diterapkan dikarenakan jangkauan akses internet di Kabupaten Bengkalis masih belum merata, maka daripada itu dikantor Imigrasi Kelas II Bengkalis rata-rata masih menggunakan sistem secara manual dalam pembuatan paspor.”

Dari pernyataan tersebut dapat kita kaitkan dengan indikator daripada proses pengawasan terhadap pelayanan pembuatan paspor masih dikategorikan kurang berfungsi dan kurang efektif dalam pengawasannya dikarenakan masih adanya proses pembuatan paspor yang masih menggunakan pengisian data diri secara manual, hal ini berlaku karena masih adanya kendala pada sistem jangkauan internet masyarakat di Kabupaten Bengkalis khususnya di Pulau Bengkalis. Dari apa yang telah disampaikan oleh Bapak Yose Rizal, S.Kom:

“Bahwa yang menjadi kendala adalah kurangnya pengetahuan masyarakat di pelosok-pelosok desa tentang menggunakan internet dan masih kurangnya jangkauan internet di daerah Kabupaten Bengkalis Khususnya Pulau Bengkalis. Hal inilah yang menjadi bahan pertimbangan dari Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis masih menggunakan sistem manual dalam proses pendaftaran permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.”

Dalam pelaksanaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis supaya berjalan dengan baik dan mendapat respon yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis maka kantor Imigrasi perlu memenuhi beberapa syarat, yaitu:

1. Kejelasan
2. Kepastian Waktu
3. Transparansi biaya
4. Keamanan
5. Tanggung Jawab
6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
7. Kemudahan akses
8. Kedisiplinan, Kesopanan Dan Keramahan
9. Kenyamanan

Sedangkan untuk melihat pengawasan Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis terhadap pelayanan pembuatan paspor maka diperlukan beberapa persyaratan yang tentunya harus dipenuhi agar pengawasan yang dilakukan bisa berjalan

sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun ketentuan yang harus ada dalam hal pengawasan menurut Manullang yakni harus ada 3 kriteria:

1. Menetapkan alat ukur atau standar penilaian
2. Mengadakan evaluasi
3. Mengadakan tindakan perbaikan

Berdasarkan indikator pelayanan dan pengawasan tersebut diatas sangat bergantung dan memiliki hubungan yang sangat erat antara satu dengan yang lainnya dimana di dalam proses pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis haruslah adanya pengawasan yang dilakukan agar terciptanya sebuah respon positif dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan. Kedua hal ini tidak akan pernah terpisahkan antara yang satu dengan yang lainnya.

Kemudian di dalam melakukan penelitian, penulis tidak akan bisa menilai secara langsung dari hasil observasi penulis melainkan penulis butuh beberapa alat uji yang penulis kiranya bisa membantu hasil penelitian penulis dalam judul yang penulis usungkan. Untuk itu penulis mencari informasi dengan cara meminta tanggapan dari beberapa orang atau masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dengan cara memberikan beberapa pertanyaan berupa kuisisioner. Yang dimana setiap pertanyaan dari kuisisioner yang peneliti ajukan memiliki bobot jawaban yang berbeda, yang kemudian peneliti jabarkan satu persatu dari jawaban terhadap pertanyaan kuisisioner tersebut yakni :



1. Proses pembuatan paspor dikatakan “Baik” jika petugas keimigrasian tidak berbelit-belit dalam melakukan verifikasi data pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika petugas keimigrasian dalam melakukan verifikasi data pemohon masih meminta data pemohon yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika petugas keimigrasian dalam melakukan verifikasi data pemohon masih berbelit-belit yang kemudian diberikan nilai 1.
2. Management waktu yang diberikan untuk pembuatan paspor dikatakan “Baik” jika waktu pengurusan paspor satu hingga dua hari yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika waktu pengurusan paspor tiga hingga empat hari yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika waktu pengurusan paspor lebih dari lima hari yang kemudian diberikan nilai 1.
3. Transparansi biaya dalam pembuatan paspor dikatakan “Baik” jika biaya pembuatan paspor di paparkan di loket pembuatan paspor oleh petugas imigrasi yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika biaya pembuatan paspor di jelaskan langsung oleh petugas imigrasi yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika biaya pembuatan paspor tidak diberitahukan oleh petugas imigrasi yang kemudian diberikan nilai 1.

4. Kemanan yang diberikan oleh petugas keimigrasian terhadap pembuatan paspor dikatakan “Baik” jika tidak terjadinya kehilangan barang atau benda yang dibawa oleh pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika masih terjadinya kehilangan barang atau benda yang dibawa oleh pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika sangat sering terjadinya kehilangan barang atau benda yang dibawa oleh pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 1.
5. Tanggungjawab yang diberikan oleh petugas keimigrasian terhadap pemohon paspor dikatan “Baik” jika tidak adanya kehilangan data si pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika petugas keimigrasian masih meminta data pemohon paspor yang sudah diberikan sebelumnya yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika petugas keimigrasian menghilangkan data pribadi pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 1.
6. Fasilitas pelayanan yang diberikan petugas keimigrasian dikatakan “Baik” jika semua permohonan pembuatan paspor sudah dilakukan secara komputerisasi yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika dalam permohonan pembuatan paspor sudah menggunakan sistem komputerisasi tetapi masih ada yang

menggunakan cara manual yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika dalam permohonan pembuatan paspor masih menggunakan cara manual yang kemudian diberikan nilai 1.

7. Penjelasan dari petugas keimigrasian dikatakan “Baik” jika pemohon paspor tidak bertanya lagi kepada pegawai kantor imigrasi tentang tata cara pembuatan paspor yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika pemohon paspor masih ragu tentang tata cara pembuatan paspor yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika pemohon paspor masih bertanya tentang tata cara pembuatan paspor yang kemudian diberikan nilai 1.
8. Sikap dari petugas keimigrasian dikatakan “Baik” jika petugas keimigrasian dalam melayani pemohon paspor secara ramah dan santun yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika petugas keimigrasian dalam melayani pemohon paspor secara santun tetapi kurang ramah yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika petugas keimigrasian dalam melayani pemohon paspor secara tidak santun dan cemberut yang kemudian diberikan nilai 1.
9. Suasana ruang tunggu dikantor imigrasi dikatakan “Baik” jika permohonan merasa nyaman pada saat menunggu antrian dalam pembuatan paspor yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup



Baik” jika pemohon merasa kurang nyaman pada saat menunggu antrian dalam pembuatan paspor yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika pemohon merasa tidak nyaman pada saat menunggu antrian dalam pembuatan paspor yang kemudian diberikan nilai 1.

10. Pengawasan yang dilakukan oleh petugas kantor imigrasi dikatakan “Baik” jika dalam proses pembuatan paspor tidak ada lagi kesalahan data maupun pemberian keterangan tidak benar oleh pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 3, dikatakan “Cukup Baik” jika dalam proses pembuatan paspor masih ada mendapati kesalahan data maupun pemberian keterangan tidak benar oleh pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 2, dan dikatakan “Kurang Baik” jika dalam proses pembuatan paspor sering mendapati kesalahan data maupun pemberian keterangan tidak benar oleh pemohon paspor yang kemudian diberikan nilai 1.

Kemudian dari penjelasan diatas peneliti merangkumnya dalam bentuk data tentang kepuasan masyarakat terhadap Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi yakni seperti yang terlihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel IV.1 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pengawasan atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.**

No	Jumlah Pertanyaan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19
2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	25
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	27
4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	22
8	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	17
9	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	24
10	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
12	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	25
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
16	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	27
17	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	25
18	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	27
19	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22
20	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	25
21	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21
22	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	26
23	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	27
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	26
26	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
27	3	3	1	2	1	2	3	3	2	3	23
28	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	27
29	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	26
30	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	24
31	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	26
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
33	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	27
34	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	27
35	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	26

No	Jumlah Pertanyaan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
36	2	3	1	2	1	2	2	2	3	1	19
37	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	23
38	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	25
39	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26
40	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	26
41	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	22
42	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	25
43	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	22
44	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	22
45	2	3	1	1	2	3	3	3	2	3	23
<b>Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data</b>											<b>1126</b>

Dari data diatas maka Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden secara keseluruhan peneliti mendapatkan skor 1127 yang berada pada Range Skor antara 1050 – 1350 yang berarti termasuk dalam kategori “Baik“

Dari hasil skoring tersebut diatas secara keseluruhan dapat kita ambil sebuah kesimpulan data bahwasanya tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sudah terlihat baik, walaupun masih ada beberapa responden yang masih menilai bahwasanya pengawasan atas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis masih jauh dari keinginan mereka. Hal ini bisa terlihat dari hasil kuisisioner yang penulis dapatkan dan sesuai dengan pertanyaan yang penulis ajukan masih adanya repon yang menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh kantor imigrasi kelas 2 bengkalis terhadap pelayanan pembuatan paspor masih dikategori kurang baik, disinilah pentingnya fungsi pengawasan dari



pegawai keimigrasian khususnya bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis selama ini sudah diterapkan terutama dalam proses pelayanan pembuatan paspor yang hal ini didukung oleh jawaban dari Kasi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian oleh Bapak Donny Febriansyah, SH atas pertanyaan wawancara yang peneliti ajukan bahwasanya beliau menjawab:

“Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis bahwasanya melakukan pengawasan sesuai dengan peraturan Menteri Hukum dan Ham No 4 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengawasan Keimigrasian yang pertama pengawasan dilakukan terhadap warga negara Indonesia, kedua terhadap warga negara asing. Pengawasan tersebut meliputi pengawasan administratif dan pengawasan lapangan. Untuk pelayanan itu termasuk ke dalam pengawasan administratif, untuk pengawasan administratif terhadap WNI yang dimaksud sesuai dengan pasal 2 dan pengawasan administratif sesuai dengan pasal 5 dilakukan melalui pemeriksaan dan penelitian berkas secara manual atau melalui sistem informasi keimigrasian.”

Hal ini sudah sewajarnya menjadi tolak ukur dari Kantor Imigrasi kelas II Bengkalis untuk berbenah diri dalam melakukan pengawasan atas pelayanan pembuatan paspor, jika hal ini tidak diindahkan dan tidak segera dilakukan evaluasi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis maka akan ada kemungkinan tingkat prestasi yang sudah baik dimata masyarakat menjadi cukup baik atau

bahkan kurang baik dari apa yang telah diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

Kemudian di dalam pengawasan kantor imigrasi kelas II bengkalis terhadap pelayanan pembuatan paspor juga memiliki aturan dan ketentuan yang harus di taati oleh pemohon pembuat paspor, terutama dalam memberikan informasi data diri yang sah. Jika hal ini tidak diikuti oleh pemohon pembuat paspor maka kasi pengawasan dan penindakan keimigrasian kantor imigrasi kelas II bengkalis berhak menegur dan bahkan memberikan sanksi berupa tidak diterbitkannya paspor yang diinginkan oleh pemohon atau bahkan sanksi tegas lainnya. Hal ini sesuai dengan ketentuan dari UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian pasal 126 huruf C yakni :

“ setiap orang yang dengan sengaja memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar untuk memperoleh Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi dirinya sendiri atau orang lain dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)”.

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Donny Febriansyah, SH dalam wawancara yang peneliti lakukan yakni beliau juga mengatakan bahwa:

“Apabila diketemukannya penyimpangan atau apabila para pemohon pembuatan paspor memberikan data diri yang tidak sesuai atau tidak valid maka kita kembalikan kepada UU Nomor 6 tentang Keimigrasian pasal 126 disebutkan setiap orang yang dengan sengaja memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar untuk memperoleh

Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi dirinya sendiri atau orang lain dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Dan apabila ada oknum dari kantor keimigrasian yang terlibat dalam hal ini, kembali ada aturan hukumnya juga yaitu pasal 133 huruf a Pejabat Imigrasi atau pejabat lain yang ditunjuk yang dengan sengaja dan melawan hukum memberikan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan/atau memberikan atau memperpanjang Dokumen Keimigrasian kepada seseorang yang diketahuinya tidak berhak dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun.”

Jadi dapat kita simpulkan dari beberapa pernyataan dan dari Undang-Undang Nomor 6 tentang Keimigrasian bahwasanya setiap pengawasan yang dilakukan oleh kantor imigrasi kelas II bengkalis sudah dilakukan dan walaupun hal ini belum terasa dan terlihat oleh masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan paspor. Hal ini karena kurangnya informasi yang juga di dapat oleh masyarakat tentang tata cara mereka dan informasi mengenai sanksi yang mereka dapatkan jika para pemohon tidak memberikan data pribadi yang sah atau tidak benar. Dikarenakan informasi yang mereka dapatkan kurang tersampaikan dan bahkan bagi para pemohon yang berdomisili jauh dari kota hampir tidak pernah tesentuh informasi tentang tata cara pembuatan paspor dikarenakan berbagai hal dan kendala yang ada.



Hal ini dipaparkan oleh Bapak Agus, SH Sebagai Kepala Sub Seksi Informasi yang dimana beliau menjawab pertanyaan peneliti tentang cara masyarakat mendapatkan informasi. beliau menegaskan bahwa.

“ Jadi caranya ada 3 (tiga) yang pertama secara langsung yakni melalui siaran RRI siaran langsung dan yang kedua lewat banner, kita menyebarkan banner di kantor-kantor lurah kantor kepala desa semuanya disitu jadi, kalau kebetulan ada warga yang mengurus sura-surat dokumen dikantor desa sekalian melihat ada banner imigrasi disitu ada tata cara pembuatan paspor dan syarat-syaratnya apa saja dan yang ketiga lewat media sosial kita sebar juga tata caranya, lewat facebook, instagram dan twitter”

Dari pemaparan Kepala Sub Seksi Informasi Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis diatas maka tidak ada yang tidak mungkin bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang valid dari kantor Imigrasi itu sendiri. Terkadang tidak sampainya informasi yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis bukan karena tidak adanya sosialisasi tetapi melainkan kurangnya akses dan kepekaan masyarakat terhadap sosialisasi tersebut.

Peneliti disini bisa menangkap bahwa dari hasil penelitian penulis, penulis menemukan berbagai macam pendapat dan tanggapan dari teknik pengumpulan data yang penulis terapkan dan tentunya penulis merasa cukup puas atas perbedaan pendapat tersebut, sehingga penulis bisa mengambil pelajaran yang berharga dari penelitian penulis tentang Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis.

## **B. Hambatan Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dalam melakukan Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor**

Didalam sebuah perbuatan pasti memiliki sebuah hambatan. tidak terkecuali pada penelitian penulis tentang Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Berikut peneliti mendapatkan beberapa kendala atau hambatan yang signifikan yang penulis lihat dari Pengawasan atas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Bengkalis:

1. Sesuai dengan pernyataan dari Bapak Yose Rizal, S.Kom Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor imigrasi Bengkalis mangatakan bahwa yang menjadi kendala terhadap pelayanan pembuatan paspor yakni “masih banyaknya masyarakat yang kurang paham tentang permohonan persyaratan pembuatan paspor. Masyarakat yang rata-rata kurang mengetahui tentang penggunaan alat komunikasi terutama internet biasanya merasa kebingungan ketika mereka melakukan proses pembuatan paspor, dikarenakan mereka harus bertanya terlebih dahulu kepada petugas keimigrasian pada saat ditempat pembuatan paspor sehingga ini menjadi kendala terjadinya ketidak pahaman masyarakat terhadap pembuatan paspor yang mereka ajukan yang mengakibatkan petugas keimigrasian harus melakukan penjelasan secara berulang-ulang supaya masyarakat bersangkutan bisa mengerti terhadap proses pembuatan paspor.

2. Kemudian hambatan lainnya yakni masih adanya pemohon pembuatan paspor yang memberikan data yang tidak sah atau tidak benar sehingga memberikan dampak terhadap dirinya sendiri yakni dengan tidak diterbitkannya paspor yang dimohonkan tadi”. Hal ini sering terjadi ketika para pemohon pembuat paspor yang berasal dari luar Kabupaten Bengkalis yang sudah menetap di Kabupaten Bengkalis, tetapi mereka belum melakukan registrasi ulang data kependudukan di Kabupaten Bengkalis sehingga untuk melakukan pembuatan paspor, mereka memiliki dokumen seperti KTP dan KK, tetapi ketika menuliskan isi di dalam formulir permohonan mereka menggunakan domisili yang ada di Kabupaten Bengkalis. Hal inilah yang menimbulkan terjadinya perbedaan data pribadi pemohon paspor dengan yang ada di formulir permohonan. Sehingga diproseslah pemohon tersebut oleh pihak keimigrasian atas perbedaan data diri yang diberikan, maka pihak keimigrasian disini perlu melakukan cross check kembali terhadap data-data yang diberikan oleh setiap pemohon pembuatan paspor yang telah terlebih dahulu dimuat di data base agar tidak terjadinya kecolongan atas ketidak benaran data yang diberikan oleh pemohon paspor.
3. Adapun kendala lainnya yakni kurangnya akses internet maupun kepekaan masyarakat terhadap informasi yang disosialisasikan oleh pihak Kantor imigrasi Kelas II Bengkalis terhadap tata cara pelayanan pembuatan paspor. Pada kendala disini bukan hanya disebabkan oleh pihak keimigrasian maupun



masyarakat, karena disini terutama di Kabupaten Bengkalis memang sangat sulit untuk akses jaringan internet, dikarenakan Ibukota Kabupaten Bengkalis sendiri berada di pulau yang terpisah dari Pulau Sumatera, yang hal ini menjadi kewajaran bagi setiap pulau terluar untuk mendapatkan akses internet yang sangat minim. Tetapi itu semua tidak semata-merta menjadi alasan untuk masyarakat maupun petugas keimigrasian tidak memberikan pengetahuan maupun sosialisasi terhadap tata cara pembuatan paspor kepada masyarakat, dan begitu juga sebaliknya masyarakat tidak semata-merta merasa tidak mendapatkan informasi dan tidak mengetahui sama sekali tata cara pembuatan paspor. Seharusnya dengan minimnya jaringan komunikasi internet, masyarakat lebih peka untuk bertanya kepada sanak saudara atau langsung pergi ke Kantor Imigrasi untuk mengetahui tata cara pembuatan paspor sebelum melakukan permohonan pembuatan. Sehingga ketika mereka melakukan permohonan pembuatan paspor tidak harus lagi ketinggalan atau bahkan terlupakan syarat-syarat untuk membuat paspor itu sendiri. Dan untuk petugas keimigrasian sendiri seharusnya lebih pro aktif dalam memberikan sosialisai kepada masyarakat terutama masyarakat yang berada di pelosok desa yang kekurangan akses jaringan internet yang berada di Kabupaten Bengkalis.

4. Sedangkan kendala pengawasan terhadap pelayanan pembuatan paspor sesuai yang dikemukakan oleh Bapak Donny Febriansyah, SH Kepala Seksi

Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian yakni “yang pasti dari sumber daya manusia yang dimana kekurangan sumber daya manusia khususnya dibidang teknis, jadi dirasakan masih kurang begitu optimal dengan adanya aturan tentang penambahan wilayah kerja sehingga dalam melakukan pekerjaan kurang optimal”. Hal ini terjadi bermula dari penambahan wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis, yang semula hanya memiliki wilayah Bengkalis, Bantan, Bukit Batu, dan Siak Kecil. Sekarang bertambah menjadi masuknya wilayah Mandau, Pinggir, Rupal, Rupal Utara, Bandar Laksamana, Tualang Muandau, Bathin Solapan yang dulunya hingga tahun 2017 masih berada di wilayah Kantor Imigrasi Dumai. Sehingga hal inilah yang menyebabkan sumber daya manusia yang melakukan pengawasan di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis harus bekerja ekstra, dikarenakan wilayahnya sekarang ini ada tiga pulau yang harus di awasi, yakni Wilayah Kabupaten Bengkalis yang ada di Pulau sumatera, Pulau Rupal dan Pulau Bengkalis Itu sendiri.

5. kemudian dari sarana prasarana prangkat komputer maupun jaringan sedikit terganggu ketika jaringan kurang bagus sehingga menghambat pegawai kantor imigrasi khususnya dalam pengawasan terhadap pelayanan pembuatan paspor. Terhambatnya kinerja petugas keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dalam melakukan pengawasan saat ini adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, seperti terbatasnya kapasitas pendaftaran online

yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Pusat kepada Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis. Yang dimana untuk kapasitas pendaftaran online hanya dibatasi untuk 30 orang perhari, yang ini ketika pemohon pembuatan paspor melalui antrian online melebihi kapasitas 30 orang maka data base yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis mejadi terganggu. Tidak hanya untuk kapasitas pendaftaran antrian online saja yang menjadi kendalanya disini. Disini lagi-lagi masala yang utamanya adalah jaringan internet yang kurang bagus sehingga hal ini sangat dirasakan oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dalam melakukan pengawasan maupun pelayanan pembuatan paspor.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspos di Kantor Kelas II Imigrasi Bengkalis sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ada. Masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala yang terjadi di dalam penerapannya, setiap masyarakat atau pemohon yang melakukan pembuatan paspor sudah menggunakan sistem on-line dalam antriannya tetapi masih ada juga para pemohon pembuat paspor yang masih menggunakan jasa manual dalam proses pembuatannya. Pengawasan yang dilakukan oleh Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan pembuatan paspor sudah menerapkan pengawasan sesuai dengan peraturan Menteri Hukum dan Ham No 4 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengawasan Keimigrasian dan untuk penindakannya Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sudah menggunakan UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian pasal 126 huruf C dan pasal 133 huruf A.
2. Masih adanya kendala yang menjadi penyebab kurangnya pengawasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor

yakni adanya kendala terhadap kuota yang terbatas pada sistem antrian online pembuatan paspor dan sering terganggunya jaringan internet di Kabupten Bengkalis itu sendiri. Kantor imigrasi dalam memberikan sosialisasi masih kurang menyentuh masyarakat. Oleh karenanya masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui tata cara pembuatan paspor. Sehingga ini tentunya menyulitkan bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan pembuatan paspor.

#### **B. Saran**

1. Sebaiknya kantor imigrasi lebih mendekatkan diri kepada masyarakat terutama dalam hal sosialisasi tentang proses pembuatan paspor dan tata caranya dengan melakukan gebrakan imigrasi turun kepedesaan.
2. Melakukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang handal dan berkompeten dalam menjalankan tugas pengawasan terhadap pelayanan pembuatan paspor
3. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis lebih meningkatkan dan prasarana yang memadai untuk menjangkau masyarakat dalam proses pembuatan paspor.
4. Sebaiknya pegawai imigrasi terus meningkatkan kinerja untuk memperbaiki setiap kelemahan yang ada agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan dan pengawasan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi kepada mereka dalam melakukan proses pembuatan paspor jika perlu pegawai imigrasi turun langsung mengantar paspor yang telah siap jika sudah dua hari belum diambil oleh pemiliknya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Sinergi Utama. Yogyakarta, 2010
- Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika, 2017.
- Anggara, *Ilmu administrasi negara (Kajian konsep, teori, dan fakta dalam upaya menciptakan good governance)* Bandung: Pustaka setia, 2012.
- Bungin Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Raja Grafindo Persada. 2003.
- F. Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta : Andi. Offset, 1997.
- H. Abdullah Sjahriful, *Memperkenalkan Hukum Keimigrasian*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1993.
- Heidjrachman Ranupandojo, *Tanya Jawab Manajemen*. ( Yogyakarta : AMP YKPN ), 1990
- HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta : PT. Raja Gafindo Persada. 2006
- Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. PT Rineka Cipta. 2010
- , *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta. PT Bumi Aksara. 2013
- Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*. Bandung: PT. Alumni. 2006.
- M. Manullang, 2004, *Dasar – Dasar Manajemen*, ( Yogyakarta : Gajah Mada University Press)
- M. Situmorang, V dan J. Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah (cetakan II)*, Jakarta, Rineka Cipta 1998
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normative Dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Cetakan Pertama, Yogyakarta, 2010.
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. C.V. Andi Offset. 2006.



- Moh. Nasir, *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia. 1999.
- Paimin Napitulu, *Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction*. Bandung:PT. Alumni, 2007
- Ratminto dan Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2006.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, rineka cipta. Jakarta. 1983.
- Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik*, CV. Indra Prahasta, Bandung, 2014
- Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Press, Jakarta, 2017.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE 2008.
- Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2010.

#### **B. Perundang-undang**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013. Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

### C. Kamus, Jurnal, Internet

Asropi, Jurnal Ilmu Administrasi, Volume V, Nomor 3, hal. 246 - 255 Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi, September 2008

Ayu Resti Oktavianti, Jurnal *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak.*, 2015.

Bengkalis Dalam Angka 2017.

Diakses di bengkalis tanggal 20 Januari 2019, *15 langkah cara membuat paspor online manual syarat prosedur mudah* <https://moondoggiesmusic.com>

