

# **Strategi Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pengurusan Pasport Dikantor Imigrasi Jambi**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh :**

**AHMAD MIFTAH FARID  
NIM. 105180136**

**Pembimbing:**

**Pembimbing I : Dr. H. Husin Bafadhal, Lc.,MA  
Pembimbing II : Khairun Najib, S.Sos., M.I.P**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
1444 H /2022 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

# Strategi Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pengurusan Pasport Dikantor Imigrasi Jambi

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah



Oleh :

**AHMAD MIFTAH FARID**  
**NIM. 105180136**

**Pembimbing:**

**Pembimbing I : Dr. H. Husin Bafadhal, Lc.,MA**  
**Pembimbing II : Khairun Najib, S.Sos., M.I.P**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN**  
**JAMBI**  
**1444 H /2022 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Miftah Farid

NIM : 105180136

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Syariah

Alamat : JL. Dharma karya III paal 8 kel. Kenali asam bawah kec. kota baru jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: “Strategi Pemerintah Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Pasport Dikantor Imigrasi” adalah hasil karya saya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya dapatkan dari skripsi ini.

Jambi, 13 Juli 2022

Yang Menyatakan,



**iftah Farid**  
**Nim. 105180136**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH**

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021  
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

**PENGESAHAN PANITIA UJIAN**

Skripsi yang berjudul “**Strategi Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan PublikPengurusan Pasport Dikantor Imigrasi Jambi**” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 12 Juli 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, September 2022

Mengesahkan:

Dekan,



**Rayun Una, S.Ag.,M.H**

NIP. 19709201022000031005

**Panitia Ujian**

**Ketua Sidang** : **Dr. Rafika, M.Ag**  
NIP. 196809181994032003

(  )

**Sekretaris Sidang** : **Awaluddin, S.Ag**  
NIP. 196911202003121002

(  )

**Penguji I** : **Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos.,M.Si.,MM**  
NIP. 197502212007012015

(  )

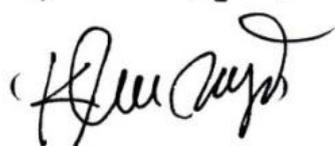
**Penguji II** : **Eza Tri Yandy, M.H**  
NIP. 199401012020121022

(  )

**Pembimbing I** : **Dr. H. Husin Bafadhal, Lc., MA**  
NIP. 197110142003121003

(  )

**Pembimbing II** : **Khairun Najib, S.Sos., M.I.**  
NIDN. 201111880

(  )

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِن  
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.” (Q.S Al-Imran Ayat :159)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmannirrohim...

Dengan Rahmat Allah yang Maha Kuasa Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat, Kasih Sayang, Anugerah dan Kemudahan bagi saya dalam hidup dan kehidupan saya. Rasulullah SAW yang telah menjadi panutan dan contoh yang baik dalam memberikan petunjuk kepada umat manusia di dunia.

Dengan ini saya persembahkan keberhasilan saya ini yang pertama dan yang paling utama untuk kedua orangtua saya, Evi Herwansyah dan Ibu Linda Murni terima kasih atas limpahan kasih sayang, support beserta doa sehingga saya bisa sampai ketitik ini.

Untuk Temanku Ryan Alhidayah, Asharikurnia, terima kasih telah menjadi teman terbaik selama ini sehingga kita bisa menghabiskan cerita selama mengerjakan skripsi. Tidak lupa pula terima kasih kepada sahabat/i yang telah banyak memberikan saya semangat dan dukungan. Dan semoga tulisan ini dapat menjadi amal jariyah yang berkah.

Aaamin Ya Robbal Alamin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Strategi Pemerintahan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Jambi”. Penelitian ini berangkat dari permasalahan strategi pemerintahan yang dilakukan kantor imigrasi Jambi dalam pelayanan publik pembuatan passport dan prosedur pembuatan passport sebelum atau sesudah penggunaan teknologi informasi di kantor imigrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif dengan metode pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi belum tercapai secara maksimal hal ini terlihat dari aspek :*Empathy* ( Perhatian ) yaitu karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada penyalahgunaan pelanggan dalam meminta pelayanan. Dalam hal ini juga dapat menjadikan celah untuk adanya diskriminasi dalam pelayanan. Kualitas pelayanan pada aspek lainnya sudah tercapai secara maksimal yaitu (1) dimensi *tangible* (bukti langsung) dimana fasilitas sarana yang sudah memadai sehingga memudahkan masyarakat maupun petugas dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, (2) dimensi *reliability* (Kehandalan) dimana petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan hal ini sudah tercapai secara maksimal. (3) kualitas layanan di lihat dari aspek dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah tercapai secara maksimal karena petugas dalam pelayanan memiliki sikap cepat tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan seperti kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, serta ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Kemudian kualitas pelayanan pada aspek *Assurance* ( Jaminan) sudah maksimal dimana terjaminnya suatu keamana dalam proses pelayanan kemudian petugas dalam pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas sudah baik dan tercapai secara maksimal. Kemudian faktor Pendukung dan penghambat dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi adalah: Pertama, Faktor Pendukung dalam pelayanan adalah fasilitas sarana dan prasarana sudah terlaksana secara optimal. Kedua, Faktor Penghambat dalam pelayanan adalah kurangnya kesadaran masyarakat dimana kesadaran masyarakat.

Kata Kunci: Paspor, Kualitas Pelayanan, Kantor Imigrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

## ABSTRACT

The title of this research is "Public Service Governance Strategy in Managing Passports at the Jambi Immigration Office". This study departs from the problem of government strategy carried out by the Jambi immigration office in public services for making passports and procedures for making passports before or after using information technology at the immigration office. This study uses descriptive qualitative research methods with data collection methods namely observation, interviews, and documentation. From the results of the study, it can be seen that: Quality of Service in Passport Management at the Jambi Class I Immigration Office has not been achieved optimally, this can be seen from the aspect of: Empathy (Attention), namely because there are still deficiencies in the service system, causing customer assistance in requesting services. In this case, it can also create a gap for discrimination in services. The quality of service in other aspects has been maximally achieved, namely (1) the tangible dimension (direct evidence) where the facilities are adequate to make it easier for the public and officers in managing passports at the Makassar Class I Immigration Office, (2) the reliability dimension where the officers provide the promised service immediately, accurately and satisfactorily, such as timeliness, speed and accuracy in the completion of services this has been achieved to the fullest. (3) the quality of service seen from the aspect of the Responsiveness dimension (Responsiveness) has been maximally achieved because the officers in the service have a responsive attitude, are willing to listen and respond to customers in an effort to satisfy customers such as the ability of officers to help people who have problems with services and complaints, as well as the availability of a forum to accommodate aspirations, suggestions and complaints from the community, able to provide correct and appropriate information, not showing a pretentious attitude and able to provide immediate assistance. Then the quality of service in the aspect of Assurance (Assurance) is maximum where there is a guarantee of security in the service process then officers in the knowledge, expertise, skills, attitudes and behavior of officers are good and achieved optimally. Then the supporting and inhibiting factors in Passport Management at the Jambi Class I Immigration Office are: First, the Supporting Factors in the service are facilities and infrastructure that have been carried out optimally. Second, the inhibiting factor in service is the lack of public awareness where public awareness is.

**Keywords:** Passport, Service Quality, Immigration Office

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT, Yang telah memberikan Rahmat dan Petunjuknya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik- baiknya. Shalawat beriring salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatNya kejalan islam dan ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarja Stara Satu (S.I) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul Strategi Pemerintahan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Pasport Dikantor Imigrasi.

Dalam rangka proses tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H Su'aidi Asy'ari M.A.,Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag.,M.A selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Thi.,M.A.,MIR sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Bapak Dr. Ruslan Abd Gani, S.H.,M.Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan.
5. Bapak Dr. H. Ishaq, S.H.,M.Hum, sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan UIN STS Jambi.
6. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP.M.Si.,MSHS dan Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I.,M.Hum, sebagai Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan.
7. Bapak Dr. H. Husin Bafadhal, Lc., MA selaku Pembimbing I dan Bapak Khairun Najib,S.Sos., M.I.P selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Dr. H. Husin Bafadhal, Lc., MA selaku Pembimbing I dan Bapak Khairun Najib,S.Sos.,M.I.P selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

9. Bapak Dr. H. Husin Bafadhal, Lc., MA selaku Pembimbing I dan Bapak Khairun Najib,S.Sos.,M.I.P selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam Penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Dr. H. Husin Bafadhal, Lc., MA selaku Pembimbing I dan Bapak Khairun Najib,S.Sos.,M.I.P selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, seluruh Karyawan/ Karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi, dan Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Di samping itu penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan Kritik dan Saran pemikirannya demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT penulis memohon ampunan atas semua kesalahan yang ada didalam skripsi ini, semoga amal kebijakan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi,  
Penyusun

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	I
PENGESAHAN MUNAQOSAH .....	II
MOTTO .....	V
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Kerangka Teori .....	8
E. Kerangka Operasional .....	17
F. Kerangka Konseptual.....	19
G. Tinjauan Pustaka .....	20
BAB II.....	22
METODE PENELITIAN .....	22
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Jenis dan Sumber Data .....	22
D. Sumber Data .....	24
E. Metode Pengumpulan Data .....	25
a. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan Kepala Kantor Dari Masa Ke Masa. ....	27
b. Struktur Organisasi dan Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.....	27
c. Dibandingkan dengan Komponen Standar Pelayanan Publik terkait proses pengurusan paspor. ....	27
F. Pengumpulan Data.....	28
BAB III.....	30
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	30
A. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan Kepala Kantor Dari Masa Ke Masa .....	30
B. Struktur Organisasi, Petugas Pelayanan dan Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.....	40
C. Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi .....	41
BAB IV .....	42
PEMBAHASAN .....	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jambi

A. Strategi Pemerintahan Yang Dilakukan Kantor Imigrasi Jambi Dalam Pelayanan Publik Pembuatan Passport .....	42
B. Prosedur Pembuatan Passport Sebelum Atau Sesudah Penggunaan Teknologi Informasi Di Kantor Imigrasi.....	66
C. Kelebihan Dan Kekurangan Pembuatan Passport Sebelum Dan Sesudah Penggunaan Teknologi Informasi .....	69
BAB V .....	77
PENUTUPAN .....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	83
CURRICULUM VITAE.....	85
Identitas Diri.....	85
Nama : Ahmad Miftah Farid.....	85
Jenis Kelamin : Laki Laki .....	85
Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 22 Oktober 2000.....	85
Nim : 105180136.....	85
Alamat : Jln. Dharma Karya III RT 28, Kelurahan Kenali Asam Bawah, Kecamatan Kota Baru Jambi .....	85
No. HP : 082176792958.....	85
1. Riwayat Pendidikan.....	85
Pendidikan Formal .....	85
a. SD : SD Negeri 206 Kota Jambi Tahun Lulus 2012.....	85
b. SMP : SMP IT Al Azhar Jambi Tahun Lulus 2015 .....	85
c. SMA : SMA Negeri 8 Kota Jambi Tahun Lulus 2018 .....	85
d. Universitas : UIN STS Jambi, (2018 – Sekarang) .....	85

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan transportasi menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi pergerakan orang di berbagai negara. Tapi dalam kegiatan atau perjalanan ke luar negeri itu, kita membutuhkan Paspor. Paspor adalah sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh suatu lembaga pemerintah kepada warga negaranya yang mana pemerintah memberikan hak yang diperlukan oleh yang bersangkutan agar bisa melakukan perjalanan atau kegiatan ke luar negeri dan di dalamnya tertulis identitas yang sah, kewarganegaraan dan hak-hak yang dilindungi dalam berada luar negeri dan hak untuk pulang.<sup>1</sup>

Paspor dikeluarkan oleh lembaga Imigrasi yang berada dibawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM) karena instansi pemerintah memiliki peranan penting dalam Dalam era globalisasi seperti interaksi dari satu negara ke negara lain, bukan lagi menjadi sesuatu yang sulit untuk dijalankan.<sup>2</sup> Dengan terbukanya akses keluar masuk batas negara atau dikenal dengan istilah keimigrasian, memungkinkan setiap individu dengan mudah melakukan perjalanan lintas negara dengan bermodalkan dokumen

---

<sup>1</sup>Gaszper, 2006. *Total Quality Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta  
Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi.

<sup>2</sup>Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo



perjalanan yang diterbitkan oleh pemerintah melalui Direktorat Jendral Imigrasi yang berada langsung dibawah Kementerian Hukum dan HAM.<sup>3</sup>

Kantor Imigrasi Jambi sebagaimana objek penelitian dalam penulisan ini dibentuk pertama kali 1953 berdasarkan SK Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 28/11/1953 No. J.M.2/19/1 . Saat pertama kali berdiri, wilayah kerja Departemen Imigrasi Jambi adalah Kabupaten Batanghari, Kabupaten Merangin dan Kotamadya Jambi. Sebagai gedung perkantoran yang digunakan untuk mendukung misi pada saat itu, meminjam gedung Yayasan Putra Retno yang terletak di Jl. Kotamadya Raden Mattaher Jambi. Kemudian pada tahun 1956, kantor imigrasi Jambi yang semula berlokasi di Jl. Raden Mattaher pindah ke lokasi baru di Jl. Dr. Samratulangi No. 3 Jambi, menempati sebuah toko kayu yang dipinjamkan oleh seorang saudagar Cina. Lokasi Kantor Imigrasi Jambi sangat strategis karena berada di jantung kota Jambi dan di tepi sungai Batanghari yang merupakan satu-satunya kawasan pelabuhan provinsi Jambi. Baru pada tahun 1971 Kantor Imigrasi Jambi mengajukan proyek pembangunan gedung di atas tanah yang disewa oleh Otoritas Pelabuhan/Pelindo. Pembangunan dimulai pada tahun 1972 dan selesai pada tahun 1973.<sup>4</sup> Pada tahun yang sama, Kantor Imigrasi Jambi mengambil alih gedung yang terletak tepat di seberang kantor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

<sup>3</sup> Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

<sup>4</sup> Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik*.

lama Jl. Dr. Samratulangi No.2 Jambi. Adapun Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Jambi meliputi dua pelayanan,<sup>5</sup> yaitu:

- a. Pelayanan Paspor (Sertifikat Perjalanan Republik Indonesia) adalah pelayanan yang diberikan kepada warga negara Indonesia, antara lain: permohonan perpanjangan paspor baru 8 halaman kadaluarsa/ lengkap/ hilang /hilang rusak, permohonan perpanjangan paspor baru 2 halaman kadaluarsa/lengkap/hilang/Rusak, Ubah data, Tambah nama (untuk menunaikan Haji, Umroh dan Haji Khusus).
- b. Layanan bagi warga negara asing antara lain layanan permohonan izin tinggal, izin tinggal terbatas, izin tinggal tetap, peralihan status dari ITK ke ITAS, peralihan status dari ITAS ke ITAP, Surat Pernyataan Terbatas Dwi Kewarganegaraan, Pengembalian Dokumen Keimigrasian dan Pencabutan Dokumen Keimigrasian.

Pembuatan paspor merupakan salah satu sektor dalam pelayanan publik. Dalam rangka Pelayanan sektor publik perlu diberlakukan berbagai perubahan untuk meningkatkan pelayanan untuk terciptanya sebuah pelayanan yang inovatif. Di dalam pelayanan inovatif ini juga bisa dihubungkan dengan inovasi pada pelayanan. Inovasi ini bisa dalam produk atau jasa, teknologi proses produksi

<sup>5</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februaritentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



yang baru, sistem struktur dan administrasi terbaru atau rencana terbaru bagi anggota organisasi.<sup>6</sup>

Dalam rangka pembuatan paspor sebagai salah satu bentuk dari pelayanan publik, pemerintah melakukan Inovasi pelayanan publik salah satunya Pemerintahan Indonesia Pada tahun 2003, diundangkannya kebijakan pelaksanaan e-government sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional dan Strategi Pengembangan E-Government dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses kegiatan pemerintahan dan mewujudkan sistem informasi Indonesia yang berbasis pemerintah.<sup>7</sup>

Penerapan sistem pemerintahan melalui penerapan strategi pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang mana salah satunya pada lembaga imigrasi dalam rangka pembaharui sistem pelayanan publik dari sistem yang lama menjadi ke inovasi yang baru, hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Dirjen Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia.

<sup>6</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februaritentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>7</sup>Keppempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Dalam pembuatan paspor adapun syarat dan ketentuan untuk pembuatan paspor di antaranya adalah:

1. E – KTP
2. Kartu Keluarga
3. Akta kelahiran, buku nikah, atau ijazah
4. Bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia : surat kewarganegaraan Indonesia
5. Bagi yang telah berganti nama : surat penetapan ganti nama.

Kualitas pelayanan publik pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi salah satunya dalam pembuatan paspor. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah yang selaku pembuat pelayanan.

Padahal sejatinya pembaharuan atau inovasi pelayanan publik dalam pembuatan paspor telah dilakukan melalui yang mana sebelumnya sampai dengan tahun 2015, pelayanan permohonan paspor dilakukan dengan sistem kuota, dimana kuota yang tersedia adalah 150.200 orang per hari. Tingkatkan layanannya Di tahun 2016, lembaga imigrasi juga mengubah sistem layanannya dari sistem kuota menjadi sistem batas kerja. Kasus ini telah disampaikan oleh Dirjen imigrasi dalam mengenai perubahan antrian pelayanan paspor republik Indonesia. Dengan memperhatikan respon, keluhan dan masukan dari masyarakat proses pelayanan penerbitan RI yang perlu dibenahi adalah sistem adalah sistem antrian yang dibatasi dengan kuota permohonan yang dilayani setiap hari. Untuk itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



pembatasan antrian dengan kuota perlu dirubah menjadi pembatasan, pengajuan permohonan paspor melalui batas waktu dengan memperhatikan beban kerja pelayanan di masing - masing kantor inigrasi termasuk permohonan paspor yang diajukan online. Surat edaran tersebut bernomor IMIGR.01.0100 7, yang menjelaskan bahwa mendapatkan nomor antrian berdasarkan batas kuota diganti dengan batas waktu.

Saat ini yang proses dalam pembuatan paspor dilakukan dengan mengakses website formulir yang ada di internet yang digunakan untuk mengisi formulir dalam pembuatan paspor, kemudian mereka hanya perlu datang untuk pengecekan keaslian dokumen yang menjadi persyaratan pembuatan paspor tersebut, proses berfoto dan wawancara tidak perlu harus mengantri, karena telah dijadwalkan kapan harus datang kantor imigrasi sebagaimana ditentukan oleh pemohon pada website resmi instansi imigrasi pada saat mengajukan permohonan agar lebih efisien dan menghemat waktu.<sup>8</sup>

Walaupun telah ada inovasi dalam pembuatan paspor, akan tetapi berdasarkan temuan yang didapatkan terjadi permasalahan dalam pembuatan paspor bagi masyarakat. Adapun permasalahan yang ditemukan antara lain seperti berkaitan dengan penampilan yang kurang rapi, padahal penampilan diperlukan untuk kebutuhan pengambilan gambar yang merupakan bagian dari identitas paspor. Mengenai penampilan secara rapi sejatinya sudah ada standar yang telah ditetapkan. Masalah lain yang sering terjadi dalam pembuatan paspor dikarenakan banyak masyarakat yang tidak mampu menjelaskan tujuan pembuatan paspor,

<sup>8</sup> Undang-undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2011 pasal 1 tentang Keimigrasian 3 Ayu Wahyuni Rangkuti, Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Secara Online (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan), hlm. 4



seperti misalnya untuk keperluan kerja atau berwisata, sehingga hal ini berpengaruh pada jenis parpor yang akan dikeluarkan. Selanjutnya, masalah dalam pembuatan paspor karena sering ditemukan data atau identitas yang tidak sesuai, seperti domisili tinggal yang tidak sama antara KTP dengan dokumen lainnya. Selain itu, mengenai waktu pembuatan paspor menjadi masalah lain karena banyak para pemohon paspor datang pada waktu yang tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan melalui online, seperti misalnya seharusnya datang pada pukul 09:30 WIB, faktanya banyak yang datang lebih awal atau bahkan terlambat datang dari jadwal yang sudah ditentukan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian Kunjungi Kantor Imigrasi Kelas I Jambi untuk menyediakan layanan pembuatan paspor online. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap sebuah karya ilmiah dengan judul “**Strategi Pemerintahan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor Dikantor Imigrasi Jambi**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa Strategi pemerintah yang dilakukan kantor imigrasi Jambi dalam pelayanan publik pembuatan passport?
2. Apa Saja Prosedur pembuatan passport sebelum atau sesudah penggunaan teknologi informasi di kantor imigrasi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk Mengetahui Apa Strategi pemerintah yang dilakukan kantor imigrasi Jambi dalam pelayanan publik pembuatan passport
- b. Untuk Mengetahui Apa Saja Prosedur pembuatan passport sebelum atau sesudah penggunaan teknologi informasi di kantor imigrasi

#### 2. Mafaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Salah satu syarat untuk mendapatkan gelar pada program studi ilmu pemerintahan fakultas syariah UIN STS JAMBI.
- b. Secara teoritis, dari penelitian ini akan diperoleh informasi empiris tentang landasan teori yang mendukung efektivitas pelayanan.
- c. Bahkan, hasil penelitian ini patut menjadi acuan atau kontribusi pihak imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor online di kantor imigrasi Jambi.
- d. Secara akademis, Penelitian ini akan bermanfaat sebagai kontribusi bagi peneliti lain yang tertarik dengan bidang ini.

### D. Kerangka Teori

Peningkatan mutu dari teknologi sangatlah penting dimana setiap negara berusaha untuk berinovasi di bidang teknologi untuk meningkatkan citra bangsanya. Indonesia sebagai negara dengan lalu lintas manusia yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



sangat besar selalu berusaha menciptakan inovasi baru di segala aspek di bidang terkait, khususnya dalam aspek teknologi informasi bidang Keimigrasian. Perkembangan di bidang Keimigrasian tidak akan lepas dari pengaruh teknologi informasi sehingga tuntutan untuk meningkatkan mutu dan mengikuti setiap perkembangan teknologi informasi adalah suatu hal yang tidak dapat kita kesampingkan. Teknologi informasi bidang Keimigrasian di era yang serba canggih ini menjadi suatu kajian yang menarik, khususnya terhadap fungsinya dalam pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan paspor. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan paspor sangat membantu meningkatkan efektifitas maupun efisiensi pekerjaan, selain itu penggunaan teknologi informasi juga mampu meningkatkan keamanan terhadap suatu keabsahan dokumen, sehingga peranan teknologi informasi disini menjadi hal utama dalam era yang serba digital ini untuk dikaji.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Pemerintahan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Pasport Dikantor Imigrasi Jambi”. Pembuatan paspor dilakukan secara elektronik, mulai dari pengambilan nomor antre, pendaftaran administrasi, proses pembuatan paspor. Namun dalam pelaksanaan pembuatan paspor secara elektronik masih terdapat permasalahan, yaitu:

---

<sup>9</sup>Ummulhairi.2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi, Universitas HasanuddinMakassar.

1. Penyisihan nomor antrian bagi orang tertentu seperti kerabat, keluarga, dll,
2. Adanya calo pembuatan paspor yang mana hal tersebut menyimpang dari kode etik dalam pelayanan,
3. Pelayanan pembuatan paspor dinilai tidak efektif dalam pelaksanaannya.

#### Keperluan Paspor:

1. Berpergian ke luar negeri
2. Syarat berpergian umroh/haji
3. Syarat kuliah di luar negeri
4. Keluar masuk antar negara

#### Implikasi:

1. Netral = tidak berpihak satu dengan yang lain
2. Prosedur = memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama
3. Etika pegawai = merupakan nilai-nilai

#### Permasalahan dalam pembuatan paspor:

1. Calo = orang yang prantara memberikan jasanya untuk mengurus sesuatu berdasarkan upah
2. No antrian = digunakan untuk mengatur pengambilan dan pemanggilan
3. Pelayanan = proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain

#### Hasil

Rekomendasi atas ketercapaian good governance di instansi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan prinsip good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang desain penelitian ini, maka dalam kerangka penelitian ini akan disajikan dalam bentuk skema di bawah ini:

#### 1. Komunikasi

Pengertian komunikasi Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Para ahli mendefinisikan komunikasi menurut sudut pandang mereka masing-masing. Menurut Sarah Trenholm dan Arthur Jensen dalam Kurniansyah mendefinisikan bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana sumber mentransmisikan pesan

kepada penerima melalui berbagai saluran.<sup>10</sup> Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid (dalam wiryanto, 2004:6) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. Shannon dan Weaver (1949), bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.<sup>11</sup>

Pengertian teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai pemanfaatan perangkat komputer sebagai alat untuk memproses, menyajikan serta mengelola data dan informasi dengan berbasis pada peralatan komunikasi. Jadi, dua komponen pokok dalam teknologi informasi dan komunikasi adalah peralatan komputer dan peralatan komunikasi.

## 2. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Teknologi informasi dan komunikasi sebagai suatu produk dan proses telah berkembang sedemikian rupa sehingga memengaruhi segenap kehidupan kita dalam berbagai bentuk aplikasi. Tofler menggambarkan perkembangan itu sebagai revolusi yang berlangsung dalam tiga gelombang.

<sup>10</sup> Dadan Kurniansyah and Hannie Hannie, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Teknologi Informasi Pemerintahan Desa (E-Gov) Di Indonesia', *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5.1 (2020) <<https://doi.org/10.35706/jpi.v5i1.3739>>.

<sup>11</sup> Abd Aziz Bouty, Moh Hidayat Koniyo, and Dian Novian, 'Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo) the Evaluation of Electronic Based Government System Using E-Government Maturity Model', *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik Vol*, 23.1 (2019).

Gelombang pertama timbul dalam bentuk teknologi pertanian. Gelombang kedua ditandainya dengan adanya teknologi industri, Gelombang ketiga merupakan resolusi teknologi elektronik dan informasi. Tak dapat disangkal lagi bahwa perkembangan informasi dan komunikasi yang telah berlangsung begitu cepat, telah menyebabkan sejumlah perubahan yang besar pada masyarakat.<sup>12</sup>

Seorang pakar dalam bidang sosio-kultural mengungkapkan bagaimana medium, atau proses teknologi elektrik dalam masa kita, membentuk dan mengatur kembali pola interdependensi sosial dan segala aspek kehidupan pribadi kita, Ia telah memaksa kita untuk mempertimbangkan dan menilai kembali hampir semua pemikiran, tindakan, dan segenap kelembagaan yang sebelumnya kita angap telah mapan. E-government Penyerapan teknologi internet dalam lingkungan pemerintahan telah melahirkan suatu aplikasi yang disebut e-government.<sup>13</sup>

E- government merupakan suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah pada masyarakat atau disebut Government to Citizen (G2C). Selanjutnya, hubungan pemerintah dengan perusahaan disebut Government toBusiness (G2B). Sedangkan hubungan antara pemerintah dengan daerah lain atau dengan Negara lain disebut Governmet o government (G2G) Sebagai mitranya. Internet telah mengubah pola layanan dalam bentuk pembangunan hubungan yang lebih komunikatif serta

<sup>12</sup> Marshall McLuhan (1967)

<sup>13</sup> Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



kemudahan layanan administrasi, transaksi dan penyajian informasi. Pembangunan sistem e-government diharapkan akan memberikan sejumlah manfaat. Manfaat pertama adalah masyarakat, kalangan inventor, dan pebisnis dapat memperoleh informasi penting dengan mudah dan cepat tanpa melewati jenjang birokrasi yang panjang. Manfaat kedua adalah meningkatkan transparansi dan kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan.<sup>14</sup>

Istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.<sup>15</sup> Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Secara operasional, pelayanan publik yang

<sup>14</sup> Bibson, 2003. *Pelayanan Sektor Publik*. ANDI : Yogyakarta

<sup>15</sup> Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.



diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu;

Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.<sup>16</sup>

Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

<sup>17</sup> Bibson, 2003. *Pelayanan Sektor Publik*. ANDI : Yogyakarta

Menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan 17 melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.<sup>18</sup> Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.<sup>19</sup>

Mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

<sup>18</sup>Keppempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.*

<sup>19</sup>Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri.* Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat. menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empathy yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)
6. Asas Pelayanan Publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi





Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:<sup>20</sup>

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan<sup>21</sup>

### **E. Kerangka Operasional**

Pemanfaatan merupakan turunan kata dari kata “manfaat”, yang mendapat imbuhan pe-dan-an yang berarti proses, cara, perbuatan memanfaatkan. Pemanfaatan adalah aktifitas menggunakan proses dan sumber-sumber belajar. Menurut Davis kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Kemanfaatan (perceived

<sup>20</sup> Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>21</sup> Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

usefulness) merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna.<sup>2</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang artinya guna, faedah. Kemudian mendapatkan imbuhan pean yang berarti proses, cara, perbuatan, pemanfaatan. Dengan demikian pemanfaatan dapat diartikan suatu cara atau proses dalam memanfaatkan suatu benda atau objek.<sup>3</sup> Dan definisi lain dari manfaat yang dikemukakan oleh Dennis Mc Quail dan Sven Windahl, yaitu: “Manfaat merupakan harapan sama artinya dengan explore (penghadapan semata-mata menunjukkan suatu kegiatan menerima)”. Bila dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka pemanfaatan di sini berarti menggunakan atau memakai sesuatu media yang berguna dalam hal ini memanfaatkan media smartphone untuk dapat mengakses e-journal di manapun dan kapan pun.<sup>22</sup>

TIK singkatan dari Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi. Sebelum memahami pengertian teknologi informasi dan komunikasi, kita harus memahami pengertian masing-masing istilah teknologi, informasi dan komunikasi secara terpisah.

<sup>22</sup> Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pembuatan adalah kegiatan menciptakan/memproses sesuatu. Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan sesuatu dengan beberapa cara atau langkah yang sesuai dengan benda yang akan dibuat.<sup>23</sup>

## F. Kerangka Konseptual

Pelayanan publik yang memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019). Good governance adalah salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance.<sup>24</sup>

Berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, amat diperlukan suatu reformasi, salah satunya dengan budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik. Suatu reformasi sangat mutlak diperlukan dalam pemberian pelayanan khususnya kepada masyarakat.

<sup>23</sup> Purnama N, 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia, Yogyakarta  
Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

<sup>24</sup> Poltak Sinambela, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Good governance merupakan salah satu asas dalam penyelenggaraan negara untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayanan publik keimigrasian berbasis good governance di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik pada pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi menggunakan sistem layanan terpadu (One Step Service) dan keterbukaan informasi yang merupakan salah satu prinsip penting dalam terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang bertujuan untuk memangkas birokrasi dan mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan paspor.<sup>25</sup>

### G. Tinjauan Pustaka

Untuk mengetahui substudi mana yang telah atau belum diteliti dalam penelitian-penelitian sebelumnya, perlu dilakukan upaya perbandingan, apabila terdapat faktor-faktor yang berbeda atau serupa dalam konteks penelitian ini. Diantaranya adalah hasil penelitian sebelumnya yang menurut peneliti memiliki kesamaan, yaitu:

Pertama, tesis yang ditulis oleh Ayu Wahyuni Rangkuti (Universitas Sumatera Utara, Medan) berfokus pada efektivitas layanan pembuatan paspor online. Penelitian ini menganalisis efektivitas pembuatan paspor online dibandingkan dengan pembuatan paspor manual. Ini diterjemahkan ke dalam pengelolaan kinerja pelayanan publik, prosedur, persyaratan teknis dan

---

<sup>25</sup> Muzdalifah. 2016. *Akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar

administrasi, rincian biaya, waktu penyelesaian, serta kejelasan informasi pelayanan dan kepatuhan SOP.<sup>26</sup>

Kedua, Skripsi yang disusun oleh Nuhayati Ningsih tentang pengaruh penggunaan sistem informasi online terhadap pelayanan keimigrasian di kota Bandung. Penelitian ini menjelaskan tentang sistem informasi online, layanan publik dan pengaruh sistem informasi online terhadap layanan terkait keimigrasian. Hasil uji validitas dari 76 item pernyataan meliputi item pernyataan tentang penggunaan sistem informasi paspor (variabel X) dan pelayanan umum keimigrasian di kota Bandung dengan nilai r signifikan sebesar 0,22 dan semua item yang menyatakan  $> 0,22$  mendapatkan hasil yang valid. Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi Spearman sebesar 0,528 yang berarti hubungan antara sistem informasi paspor dengan pelayanan keimigrasian publik bertipe rata-rata. Berdasarkan hasil perhitungan distribusi t diperoleh taraf signifikansi = 0,05 (5%) dan  $dk = 76 - 2 = 74$

Ketiga, skripsi tentang tingkat keberhasilan pembuatan passpor secara online di kota bogor di era digital. Yang memiliki kesimpulan yaitu dalam hal ini era digital dapat digunakan secara efisien dikarenakan kemajuan zaman yang semakin maju sehingga dapat memajukan kualitas pelayanan di Indonesia

<sup>26</sup> Faisal Tamin, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, hlm. 9.



## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini berbentuk deskriptif kualitatif dimana peneliti mencari atau mencari data tertentu, peneliti yang penulis lakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mencari pengetahuan tentang suatu topik penelitian pada waktu tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan apa yang sedang berlaku, di mana ia mencoba untuk menggambarkan, merekam, menganalisis dan menyiratkan kondisi yang sedang terjadi atau yang sedang terjadi, yaitu ketika desain penelitian ini muncul, berkembang dan berkembang karena penelitian dimaknai melalui gambaran umum dan sementara, yang dicari bersifat fleksibel dan masih mengalami perubahan.

#### B. Lokasi Penelitian

Saat menentukan lokasi pencarian lokal, parameter pencarian biasanya disesuaikan dengan apa yang ditentukan dalam pemilihan judul pencarian. kantor imigrasi kelas I TPI Jambi.<sup>27</sup>

#### C. Jenis dan Sumber Data

##### F. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber primer

<sup>27</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 38.

melalui observasi lapangan dan wawancara. Walaupun data sekunder adalah data yang diperoleh dari membaca literatur dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan kata lain data sekunder dapat diperoleh dari sumber kedua berupa dokumen dan fakta secara lisan maupun tertulis. Data sekunder ini digunakan sebagai data pelengkap atau pendukung dari data primer.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dibawa langsung dari peneliti ke sumbernya, tanpa ada perantara. Secara khusus, data diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi (Observasi) pada Strategi Pemerintahan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Pasport Dikantor Imigrasi Jambi.

Data yang termasuk dalam data primer yang dimaksud tersebut adalah :

1. Apa strategi pemerintahan yang dilakukan kantor imigrasi jambi dalam pelayanan publik pembuatan passport.
2. Bagaimana prosedur pembuatan passport sebelum atau sesudah penggunaan teknologi informasi di kantor imigrasi.
3. Apa kelebihan dan kekurangan pembuatan passport sebelum dan sesudah penggunaan teknologi informasi.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak dikumpulkan oleh penulis sendiri, misalnya dari literatur (Catatan Kantor Imigrasi dan Struktur Keimigrasian) atau publikasi lainnya. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumentasi meliputi Pencatatan Kantor Imigrasi Tingkat I TPI Jambi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Struktur Kantor Imigrasi. Data ini diperoleh melalui dokumentasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Data yang termasuk dalam data sekunder adalah:

1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan Kepala Kantor Dari Masa Ke Masa
2. Struktur Organisasi dan Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi
3. Komponen standar pelayanan publik terkait proses pengurusan paspor

#### D. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Sedangkan sumber data yaitu berbentuk perkataan maupun tindakan yang didapat melalui wawancara. Sumber data peristiwa (situasi) yang didapat melalui observasi. Sumber data dari dokumen didapat dari instansi terkait.

Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data disini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh yaitu:

1. Sumber data berupa manusia, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.
2. Sumber data Bagaimana prosedur pembuatan passport sebelum atau sesudah penggunaan teknologi informasi di kantor imigrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3. Sumber data berupa dokumentasi, berupa foto kegiatan, arsip dokumentasi resmi yang berhubungan dengan strategi pemerintahan yang dilakukan kantor imigrasi jambi dalam pelayanan publik pembuatan passport.

## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Metode Observasi

Teknik pengamatan ini didasarkan atas pengamatan secara langsung. Metode ini dilakukan dengan jalan terjun langsung kedalam lingkungan dimana penelitian itu dilakukan disertai dengan pencatatan terhadap hal-hal yang muncul terkait dengan informasi data yang dibutuhkan. Penulis menggunakan metode ini untuk mengamati secara langsung data yang ada dilapangan, terutama tentang data yang ada di Kantor Imigrasi kelas I TPI Jambi.<sup>28</sup>

Metode ini digunakan untuk mengungkap data yang dapat diamati secara langsung yang berkaitan dengan peningkatan nilai moral di lingkungan sekitar  
Ambil tindakan:

- a. Mengamati bagaimana Bagaimana prosedur pembuatan passport sebelum atau sesudah penggunaan teknologi informasi di kantor imigrasi.
- b. Memperhatikan kelebihan dan kekurangan pembuatan passport sebelum dan sesudah penggunaan teknologi informasi.
- c. Memperhatikan bagaimana strategi pemerintahan yang dilakukan kantor imigrasi jambi dalam pelayanan publik pembuatan passport.

---

<sup>28</sup> Gaszper, 2006. *Total Quality Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta  
Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi.

## 2. Wawancara

Wawancara/interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal berupa percakapan dengan tujuan untuk memperoleh informasi. Metode wawancara yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data, dengan cara mengorganisasikan tanya jawab secara langsung dengan responden dan dengan mendengarkan secara langsung serta mencatat dengan seksama. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari berbagai sumber data yang relevan yaitu Orang Tua, Anak, Kepala Desa dan Tokoh Masyarakat, kata responden. Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti menyiapkan pertanyaan penelitian. Data termasuk :

- a. Apa strategi pemerintahan yang dilakukan kantor imigrasi jambi dalam pelayanan publik pembuatan passport.
  - b. Bagaimana prosedur pembuatan passport sebelum atau sesudah penggunaan teknologi informasi di kantor imigrasi.
- Apakah kelebihan dan kekurangan pembuatan passport sebelum dan sesudah penggunaan teknologi informasi.

Wawancara ditinjau dari segi performance, kemudian dibagi menjadi:

- a. Wawancara bebas (guided interview) dimana pewawancara bebas bertanya apa saja, tetapi juga mengingat data apa yang harus dikumpulkan.
- b. Wawancara terpinpin (guided interview) adalah wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mengajukan serangkaian pertanyaan yang lengkap dan terperinci seperti yang disebutkan dalam wawancara terstruktur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

dibandingkan dengan Free Guided Interview yang merupakan gabungan antara wawancara bebas dan terbimbing.

### 3 Metode Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen tersebut dapat berupa artikel, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen tertulis seperti catatan harian, kisah hidup, cerita, biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen visual seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen berupa karya seperti karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan sejenisnya. Studi literatur tambahan untuk penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>29</sup>

Oleh karena itu, pendokumentasian mencakup syarat-syarat penting untuk pengumpulan data, berikut hal-hal yang harus didokumentasikan:

- a. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan Kepala Kantor Dari Masa Ke Masa.
- b. Struktur Organisasi dan Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.
- c. Dibandingkan dengan Komponen Standar Pelayanan Publik terkait proses pengurusan paspor.

---

<sup>29</sup> Moleong, J Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

## F. Pengumpulan Data

### 1. Reduksi Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah dibaca, dipelajari, maka langkah selanjutnya adalah reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan *“the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text”*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 3. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan awal masih tentatif dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dibuat pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi

penelitian kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang disempurnakan tersebut kredibel (Sugiyono, 2018: 252).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Kalijaga
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

##### A. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dan Kepala Kantor Dari Masa Ke Masa

##### 1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

Kantor Imigrasi Jambi didirikan pada tahun 1953 berdasarkan SK Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 28 November 1953 no. J.M.2/19/1 . Saat pertama kali berdiri, wilayah kerja Departemen Imigrasi Jambi adalah Kabupaten Batanghari, Kabupaten Merangin dan Kotamadya Jambi. Suka. Fasilitas gedung perkantoran yang digunakan untuk mendukung misi pada saat meminjam gedung Yayasan Putra Retno yang terletak di Jl. Raden Kotamadya Mattaher Jambi. Pelaksanaan tugas dan fungsi otoritas keimigrasian yang pertama kali dilakukan dalam rangka persiapan pelaksanaan pendaftaran orang asing dan kegiatan lainnya sangat terbatas. di Jl. Raden Mattaher telah pindah ke lokasi baru di Jl. Dr. Samratulangi No. 3 Jambi, menempati sebuah toko kayu yang dipinjamkan oleh seorang saudagar Cina. Lokasi Kantor Imigrasi Jambi sangat strategis karena berada di jantung kota Jambi dan di tepi sungai Batanghari yang merupakan satu-satunya kawasan pelabuhan provinsi Jambi. Baru pada tahun 1971 Kantor Imigrasi Jambi mengajukan proyek pembangunan gedung di atas tanah yang disewa oleh Otoritas Pelabuhan/Pelindo.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Pembangunan dimulai pada tahun 1972 dan selesai pada tahun 1973. Pada tahun yang sama, Kantor Imigrasi Jambi mengambil alih gedung yang terletak tepat di seberang kantor lama Jl. Dr. Samratulangi No.2 Jambi.<sup>31</sup>

Dengan beroperasinya kantor imigrasi Jambi pada tahun 1973, kegiatan keimigrasian terus meningkat, seiring dengan berkembangnya wilayah dalam pengendalian keimigrasian. Selain itu, pada awal Oktober 1983, Stasiun Imigrasi Kuala Tungkal dibuka dengan upacara peresmian yang dilakukan oleh Bupati dan Pemerintah Daerah. Pada tahun 1986, sejak berdirinya Kantor Imigrasi Kelas III Kuala Tungkal dengan wilayah kerja meliputi seluruh Kabupaten Tanjung Jabung, wilayah ini tidak lagi menjadi wilayah kerja kantor imigrasi Jambi.

Menyikapi perkembangan Provinsi Jambi yang sangat pesat dari waktu ke waktu, Kantor Imigrasi Jambi sebagai instansi pemerintah harus merespon perkembangan tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu, pada tahun anggaran 1983/1984 dan 1984/1985 dibangun gedung Kantor Imigrasi di Jl. Arief Rachman Hakim Telanaipura Jambi. Kantor ini saat ini digunakan oleh Kantor Imigrasi Jambi yang terletak di atas tanah seluas 2000 meter persegi meskipun bangunan tersebut tidak digunakan sampai tahun 1995 karena pada tahun 1986 bangunan tersebut ditempati oleh Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jambi.

Sejak tahun 1995 sampai dengan tahun 2000, Kantor Imigrasi Jambi mengembangkan wilayah kerjanya karena pemekaran wilayah di Provinsi Jambi

<sup>30</sup> Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>31</sup> <https://jambi.imigrasi.go.id/page/index/2/> diakses tanggal 12 agustus 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999, membentuk pemerintahan baru yaitu Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Muara Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi Timur. Tanjung. Kabupaten Jabung. Berdasarkan hal tersebut maka wilayah kerja Kantor Imigrasi Jambi telah didesain ulang menjadi:

- a. Kota Jambi.
- b. Kabupaten Muaro Jambi.
- c. Kabupaten Batanghari.
- d. Kabupaten Muara Tebo.
- e. Kabupaten Muara Bungo.
- f. Kabupaten Sarolangun.
- g. Kabupaten Merangin (sebelumnya Kab.Bangko).
- h. Kabupaten Kerinci.

Sedangkan Kabupaten Tanjung Jabung Timur didatangkan ke wilayah kerja Kantor Imigrasi Kuala Tungkal. Selain itu, pada tahun 2016 untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memperkuat pengawasan, pengamanan dan penegakan keimigrasian di wilayah Provinsi Jambi, didirikan Kantor Imigrasi Tingkat III Kerinci dengan wilayah kerja yang meliputi Kabupaten Kerinci, Kota Sungai Full dan Kabupaten Merangin. . Dengan demikian, wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Jambi menjadi:

1. Kota Jambi
2. Kab. Muaro Jambi
3. Kab. Batanghari
4. Kab. Sarolangun
5. Kab. Bungo
6. Kab. Tebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pelayanan publik, Kantor Imigrasi berperan dalam menjalankan fungsi keimigrasian. Fungsi keimigrasian merupakan bagian dari unsur pemerintah negara bagian dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan memfasilitasi pembangunan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Klas I Jambi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan keimigrasian yang profesional, bertanggung jawab, sinergis, transparan, dan inovatif, serta selalu tanggap terhadap pengaduan masyarakat.

Keimigrasian adalah urusan penyelundupan orang ke dalam atau ke luar wilayah Indonesia dan pengawasannya ditujukan untuk menjaga kedaulatan negara. Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang selanjutnya disebut wilayah teritorial Indonesia adalah seluruh wilayah Indonesia ditambah daerah-daerah tertentu yang ditentukan dengan undang-undang.<sup>32</sup>

Salah satu bentuk profesionalisme pelayanan adalah penerapan standar pelayanan prima pada setiap kesempatan pelayanan keimigrasian, baik dalam hal penerbitan paspor, penerbitan izin tinggal maupun pengawasan keimigrasian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suitha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suitha Jambi

<sup>32</sup> Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi per seksi adalah sebagai berikut :

a.	Sub. Bagian Tata Usaha	:	14 Orang
b.	Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	:	21 Orang
c.	Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian	:	13 Orang
d.	Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi	:	9 Orang
e.	Seksi Status Keimigrasian	:	7 Orang
<b>Total</b>		<b>:</b>	<b>64 Orang</b>

Sarana dan prasarana Kantor Imigrasi Kelas I Jambi atau sarana termasuk penunjang dan sarana internal antara lain:

a. Sarana Pokok/Internal

1. Kandidat Departemen Pelayanan (Customer Service), yang terletak di depan Formulir Permohonan Pelayanan Paspor. Di ruangan ini, pemohon atau masyarakat dapat menerima informasi atau meminta informasi keimigrasian dari pejabat, memberikan saran atau menyampaikan pengaduan.
2. Ruang Tunggu Setelah atau sebelum informasi keimigrasian diterima, pemohon/masyarakat dapat menunggu di ruang tunggu. Ruangan ini didesain nyaman mungkin dengan AC dan dilengkapi dengan berbagai informasi keimigrasian yang tertera pada flyer, spanduk dan layar informasi. Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas hiburan berupa televisi yang memberikan informasi keimigrasian.
3. Bagian Pelayanan Pendaftaran Paspor/Kantor Pendaftaran Biometrik  
Ruangan ini berisi peralatan untuk pendaftaran data biometrik paspor,

seperti seperangkat komputer, kamera, digitizer untuk merekam sidik jari dan alat digitalisasi yang digunakan untuk mendigitalkan data pemohon.

4. Departemen Pelayanan Warga Negara Asing Departemen ini berfungsi memberikan pelayanan kepada warga negara asing yang ingin menyatakan kedatangannya, memberikan izin tinggal, memperbaharui dan mencabut dokumen dan lain-lain. Bagian hall ini juga dilengkapi dengan ruang tunggu dengan berbagai informasi keimigrasian dan customer service yang siap memberikan informasi keimigrasian. Selain itu, ruangan ini juga dilengkapi dengan seperangkat peralatan yang dapat digunakan untuk mendaftarkan data biometrik warga negara asing seperti komputer, kamera, pemindai sidik jari, perangkat tanda tangan, dan alat identifikasi.
5. Ruang Detensi/Karantina Imigran Ruang detensi imigran ini merupakan isu penting dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian. Ruangan ini berfungsi sebagai tempat penerimaan narapidana..
6. Fasilitas bagi Lansia, Sakit dan Cacat Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi lebih memperhatikan penyandang disabilitas lanjut usia, sakit dan cacat. Kandidat dapat memanfaatkan kursi roda yang tersedia dan konter layanan khusus yang sudah disediakan. Staf selalu siap membantu dan memprioritaskan.
7. Ruang menyusui Selain fasilitas kursi roda, pihak Imigrasi juga memperhatikan ibu menyusui, menyediakan ruangan khusus bagi ibu yang ingin menyusui bayinya. Kamar ini terletak di dekat lounge layanan.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



8. Ruang Bermain Anak Ruang bermain anak ini merupakan salah satu terobosan Kantor Imigrasi Kelas I Jambi untuk meningkatkan standar pelayanan langsung kepada masyarakat. Ruang bermain ini dilengkapi dengan berbagai macam permainan yang dapat dimainkan oleh anak-anak.

#### Sarana Pendukung

1. Musholla Untuk kenyamanan bekerja dan beribadah, Kantor Imigrasi Tingkat I TPI Jambi memiliki musala pegawai dan mushalla/pemohon yang terletak di Lantai 2 Kantor Imigrasi Tingkat I Jambi, serta memiliki musala yang ramah Studi. kamar di lantai bawah di sebelah lounge luar ruangan. . Dalam hal waktu salat, jamaah/masyarakat dapat menggunakan musholla untuk beribadah atau beristirahat. Masjid ini juga dilengkapi dengan krematorium dan toilet.
2. Parkir Untuk keamanan dan kenyamanan pemohon/masyarakat, Kantor Imigrasi Tingkat I TPI Jambi memiliki tempat parkir yang cukup luas di halaman kantor, di samping kantor juga tersedia parkir, dan jika volume kendaraan sedang terlalu besar, halaman kantor detensi/karantina imigrasi yang terletak di seberang otoritas imigrasi juga dapat digunakan.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suitha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suitha Jambi

Performance skills adalah pegawai yang telah lulus dan diangkat menjadi pegawai negeri sipil sesuai standar yang meliputi tenaga ahli madya, mahasiswa, dan mahasiswa pascasarjana. Pelaku memiliki kompetensi dan memahami tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.

Pengawasan internal dilakukan oleh kepala Kantor Orang Asing dan setiap kepala departemen dengan bawahan langsung dan tetapnya. Semua klaim, biaya dan prosedur tunduk pada hukum dan peraturan dan prosedur yang berlaku.

Penjaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dilakukan melalui pengidentifikasian informasi dan janji pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat agar dapat terlihat secara langsung, dalam hal ini pemohon pelayanan keimigrasian. penilaian atasan kepada bawahan terhadap kegiatan harian dan bulanan kepala bagian imigrasi melalui laporan bulanan.

Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Jambi meliputi dua pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Paspor Pelayanan Paspor (Surat Wisatawan Republik Indonesia) adalah pelayanan yang diberikan kepada warga negara Indonesia meliputi; Permohonan perpanjangan paspor baru 8 halaman kadaluarsa, lengkap, hilang, rusak penambahan nama (sesuai haji, umrah dan haji Khusus).
- b. Layanan bagi warga negara asing antara lain layanan permohonan izin tinggal, izin tinggal terbatas, izin tinggal tetap, peralihan status dari ITK ke ITAS, peralihan status dari ITAS ke ITAP, Surat Pernyataan Terbatas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Dwi Kewarganegaraan, Pengembalian Dokumen Keimigrasian dan Pencabutan Dokumen Keimigrasian..<sup>34</sup>

## 2. Kepala Kantor Dari Masa Ke Masa

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi Dari Masa Ke Masa Adalah:

No	Nama	Tahun Jabatan
1	Ilyas	: 1981-1983
2	Gazaly Daulay	: 1983-1985
3	Asrul Zakaria	: 1992-1997
4	Zailani	: 1997-1999
5	Syafrullah Djabarti	: 2000-2003
6	Djoko Soesetio	: 2003-2005
7	Burmawi	: 2006-2008
8	Sudarmaji	: 2008-2009
9	Agus Mustari	: 2009-2011
10	Mat Salim	: 2011-2013
11	Moh. Marsudi Rasjid	: 2013-2014
12	Tenta pradjasa	: 2014-2018
13	Heru Santoso Ananta Yudha	: 2018-2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>34</sup> <https://jambi.imigrasi.go.id/index.php>



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## **B. Struktur Organisasi, Petugas Pelayanan dan Visi Misi Kantor Imigrasi**

### **Kelas I TPI Jambi**

#### **a. Struktur Organisasi Beserta Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi**

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi adalah :

Kepala Kantor	:	Bisri
Kasubag Tata Usaha	:	M. Iqbal
Kaur Kepegawaian	:	Retno Andayani
Kaur Keuangan	:	Zella Sartika
Kaur Umum	:	Suyatna
Kasi Lantaskim	:	Indra
Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan	:	Sri Asrawati
Kasubsi Pemeriksaan Keimigrasian	:	Temmy Tarmizi
Kasi Intaltuskim	:	Henri Wibowo
Kasubsi Izin Tinggal Keimigrasian	:	Sigit Ari Wibowo
Kasubsi Status Keimigrasian	:	Lucky Budi Dharmawan
Kasi Tikim	:	Harapan
Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian	:	Agus Sumadi
Kasubsi Informasi & Komunikasi Keimigrasian	:	Donny Bahar
Kasi Inteldakim	:	Eko Setiawan
Kasubsi Inteljen Keimigrasian	:	Canra Novriza
Kasubsi Penindakan Keimigrasian	:	Mangampu Siregar
Kelompok Jabatan Fungsional	:	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



**C. Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi**

Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi Adalah :

	Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Nuzul Khatiro 19850603 200501 2 001 S1 (Hukum) Pelugas Etik Data Pemohon DPR 15 Tahun 1. Emotional Spritual Question 2. Customer Service Management 3. In Communication, Self Confident and Teamwork 4. Conversatio Grade		Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Muhammad Firasatq 19910504 201712 1 003 S1 (Ekonomi) Pelugas Wawancara Pemohon DPR 4 Tahun
	Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Yuli Purba 19871214 200904 2 001 S1 (Hukum) Pelugas Etik Data Pemohon DPR 15 Tahun 1. Emotional Spritual Question 2. Customer Service Management 3. In Communication, Self Confident and Teamwork		Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Adira Rizki F 19940428 201712 1 003 S1 (Komputer) Pelugas Wawancara Pemohon DPR 4 Tahun
	Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Salsabianika 19840905 201012 2 003 S1 (Hukum) Pelugas Etik Data Pemohon DPR 11 Tahun 1. Customer Service Management 2. In Communication, Self Confident and Teamwork 3. Conversatio Grade		Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Masrah Aprians 19870413 201402 2 004 S1 (Pendidikan) Pelugas Etik Data Pemohon DPR 8 Tahun
	Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Rahma Oktavia 19891022 201712 2 0023 S1 (Ekonomi) Pelugas Wawancara Pemohon DPR 4 Tahun		Nama NIP Pendidikan Terakhir Posisi Masa kerja Ciklat Yang Pemah Di ikuti	Aya Heri Prasari 19820613 201912 2 003 S1 (Hukum) Pelugas Etik Data Pemohon DPR 11 Tahun

Berikut merupakan visi dan misi kantor imigrasi jambi

Visi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yaitu : “MASYARAKAT MEMPEROLEH KEPASTIAN HUKUM”

Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yaitu : “MELINDUNGI HAK ASASI MANUSIA”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli;  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Strategi Pemerintahan Yang Dilakukan Kantor Imigrasi Jambi Dalam Pelayanan Publik Pembuatan Passport

Dengan ditetapkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM. Ini diselenggarakan dalam rangka implementasi Amanat Pasal 28 I ayat (4) Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjelaskan bahwa Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Hal ini berarti negara berkewajiban salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai yang diatur dalam Permenkumham menyampaikan Kementerian Hukum dan HAM dapat bersinergi pasti dan mampu untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam dibentuknya Peraturan Menteri Hukum dan HAM (hak asasi manusia) ini, yakni memberikan Pelayanan Publik Berbasis HAM (hak asasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

manusia).<sup>35</sup> Kanwil DKI Jakarta turut menjunjung P2HAM (Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat) yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan Unit Kerja yang berpedoman pada Prinsip HAM (hak asasi manusia); mewujudkan Unit Kerja yang memberikan pelayanan yang cepat, tepat, berkualitas, tidak diskriminatif, serta bebas dari pungutan liar, suap, korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan mewujudkan kepastian dan kepuasan penerima layanan serta penguatan akuntabilitas kinerja atas layanan publik yang diberikan.

Perubahan tersebut mencakup mulai dari perubahan & penambahan definisi ketentuan umum mengenai P2HAM (Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat), perubahan tujuan P2HAM (Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat), penambahan terkait Prinsip HAM (hak asasi manusia), perubahan tahapan pelaksanaan hingga perubahan kriteria P2HAM (Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat). Yang menjelaskan mengenai kriteria P2HAM (Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat) yang terkait pada sarana/prasana dan SDM (sumber daya manusia), inovasi dalam pelayanan publik serta nilai integritas, “pelayanan publik harus bertujuan memberikan pelayanan cepat, tepat dan bebas pungutan liar” ujar Timbul.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

<sup>35</sup> Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>36</sup> Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Beliau juga menjelaskan mengenai tahapan pelaksanaan P2HAM (Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat) yang terdiri atas Pencanaan, Pembangunan, Evaluasi, Penilaian, hingga Pembinaan & Pengawasan. Dengan adanya pencanaan yang nyata dalam pelaksanaan P2HAM (Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat) ini diharapkan agar terciptanya komitmen pelayanan berbasis HAM (hak asasi manusia) di lingkungan Kemenkumham di seluruh Indonesia.<sup>37</sup>

Strategi yang kita gunakan tetap mempertahankan dengan baik jika kurang kita tetap informasikan laporan ke pusat dan pusat pun karna baru berjalan tetap terus memperbaiki kesalahan tetap kita memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan yang terbaik, tidak aka ada lagi diibaratkan masyarakat mengeluh menunggu lama dalam kesisteman ini dan bermacam – macam kendala.

“Layanan publik adalah bentuk nyata dari pengabdian ASN Kemenkumham dalam melayani masyarakat secara prima,” kata Menkumham saat melakukan Pengukuhan Revolusi Digital Pelayanan Publik Kemenkumham. “Ini memerlukan suatu terobosan yang revolusioner,” teknologi informasi akan terus berkembang dari tahun-ke tahun Wajib hukumnya bagi Kemenkumham untuk terus berinovasi dan mengembangkan teknologi untuk mendukung terwujudnya tata kelola birokrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel,” Pelayanan publik yang prima bukan sekedar mengikuti trend global, melainkan

---

<sup>37</sup> Koesmono, Teman. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7 No. 2.

diarahkan untuk mewujudkan good governance, yakni tata pemerintahan yang baik, transparansi, serta akuntabilitas dalam proses pemerintahan.<sup>38</sup>

## 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lepas dari persoalan kepentingan bersama yang menjadi cikal bakal munculnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan utilitas lebih detail, peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu apa itu utilitas. Tujuan utama Pelayanan publik di Indonesia adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini menunjukkan upaya yang serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti yang dikemukakan Osborne dan Gaebler, yaitu memenuhi kebutuhan pengguna jasa, bukan penyedia layanan birokrasi, memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan aparat administrasi). David Osborne dan Ted Gaebler (2005). Berdasarkan hukum bilangan. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, khususnya: “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, promosi, instruksi, penyediaan fasilitas, pelayanan, dan sejenisnya yang dilakukan secara bebas oleh pejabat pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. masyarakat sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku Menurut KEPMENPAN N° 63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan serta melaksanakan Menurut Stanton, layanan adalah aktivitas yang dapat diidentifikasi dan tujuan yang tidak terlihat dan penting dari rencana perdagangan untuk

<sup>38</sup> Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

memuaskan konsumen. “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.<sup>39</sup>

“Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” “Pelayanan publik atau public service dapat diartikan sebagai segala jenis pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di badan usaha umum. . Perusahaan atau Badan Usaha Daerah, Sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan, pemerintah dan/atau pemerintah diharapkan atau diperlukan memiliki kompetensi berupa pengetahuan yang memadai, keterampilan dan sikap, konsisten dengan persyaratan layanan dan pengembangan saat ini. Sedangkan konsep lain mendefinisikan ability atau kemampuan sebagai suatu sifat bawaan atau terpelajar yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu secara mental atau fisik. Mengenai kualitas utilitas, kapasitas peralatan memegang peranan penting dalam menentukan kualitas utilitas tersebut.<sup>40</sup>

Pelayanan adalah kegiatan utama orang-orang yang melayani, baik yang bersifat komersial maupun nonkomersial. Namun dalam praktiknya, ada

<sup>39</sup> Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016.

<sup>40</sup> Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

perbedaan antara layanan yang disediakan oleh pedagang, biasanya dijalankan oleh sektor swasta, dan layanan yang disediakan oleh organisasi non-komersial, biasanya pemerintah. Kegiatan pelayanan pasar melakukan kegiatan berdasarkan tujuan keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan non pasar lebih menitikberatkan pada pemberian pelayanan kepada masyarakat (pelayanan umum atau pelayanan umum).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan lembaga publik yang pada prinsipnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh badan pemerintah pusat, daerah, dan daerah negara bagian. Perusahaan dengan modal sendiri atau perusahaan dengan modal daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kepengurusan.

## 2. Tujuan Pelayanan Publik

Undang-undang pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan hukum pelayanan publik adalah:

- a. Mencapai batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Pelaksanaan sistem pelayanan publik yang benar-benar konsisten dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan bisnis yang baik.
- c. dibandingkan dengan melakukan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



d. Terwujudnya perlindungan dan keamanan hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan publik atau publik karena adanya kepentingan dan manfaat tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga ada beberapa jenis pelayanan publik yang dilakukan. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Kegiatan pelayanan publik atau pelayanan publik meliputi:

#### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi adalah layanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat, misalnya kewarganegaraan, sertifikat kesanggupan, kepemilikan atau penguasaan harta benda, dan lain-lain. Dokumen-dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, dll.

#### b. Pelayanan Barang

Jasa komoditi adalah jasa yang menyediakan berbagai bentuk atau jenis barang bagi masyarakat umum, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, air minum, dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi





### 3. Pelayanan Jasa

Jasa adalah jasa yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, jasa pos, dan lain-lain.<sup>41</sup>

### 4. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam suatu proses operasi pelayanan, terdapat beberapa faktor atau faktor yang saling mendukung, faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Sistem, prosedur dan metode: Dalam layanan, informasi harus diberikan tentang prosedur dan metode yang mendorong mobilitas pemberian layanan
- b. Personil: HR lebih fokus pada perilaku perangkat dalam pelayanan. Aparatur pemerintah sebagai tenaga pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat;
- c. Sarana dan Prasarana: Dalam pelayanan, diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya, seperti ruang tamu, tempat parkir yang sesuai, dll.
- d. Komunitas sebagai pelanggan: Dalam pelayanannya, komunitas sebagai pelanggan sangat heterogen, yaitu tingkat pendidikan dan perilaku.
- e. Semua pelayanan publik membutuhkan informasi prosedural yang jelas, mudah dan sederhana serta memerlukan upaya penyelenggara layanan agar dapat berjalan dengan tertib dan lancar. Misalnya agen menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan dengan tertib. Selain sistem, prosedur dan

<sup>41</sup>Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.

metode, faktor penting lainnya adalah staf juga berperan penting dalam mencapai pelayanan yang baik.

Petugas yang berkompeten sesuai dengan bidangnya pasti akan menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, diperlukan tenaga pelayanan yang profesional untuk memuaskan pengguna jasa. Selain faktor profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakatnya sangat heterogen, baik dari segi tingkat pendidikan maupun tata krama.

Utilitas dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana kepada pengguna jasa agar masyarakat umum sebagai pengguna jasa merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, juga akan memudahkan dealer dalam memberikan pelayanan. Elemen terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari agen pelayanan. Namun selain memiliki hak, masyarakat memiliki kewajiban untuk mengikuti tata cara pelayanan yang telah ditetapkan oleh petugas agar terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi penerima manfaat dan pemberi pelayanan..<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Sagita, 2010. *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Pesero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan*. Surabaya: PerpustakaanSTIKOM Surabaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthaha Jambi



## 5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif yang terdiri atas satuan kerja atau satuan kerja kementerian, departemen, sektor, organisasi, lembaga non pemerintah, sekretaris lembaga negara, tertinggi dan tertinggi negara dan lembaga pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah, termasuk perusahaan daerah (BUMD). Penerima pelayanan publik adalah perorangan, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau pelayanan publik yang sering dikaitkan dengan organisasi pemerintahan dianggap kurang mampu memenuhi tugasnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat, dibandingkan dengan konsumen bermarga. Orang yang dianggap sebagai pelakunya adalah tipe birokratis.

Konsep birokrasi bukanlah konsep yang buruk. Organisasi birokrasi memiliki keseragaman dalam prestasi kerja karena memiliki pembagian kerja dan struktur kerja yang jelas sehingga bagian-bagian birokrasi memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan tugasnya. Kinerja kerja birokrat diatur dengan mekanisme dan prosedur agar tidak terjadi penyimpangan dalam realisasi tujuan rakyat. Dalam organisasi birokrasi, segala bentuk hubungan bersifat formal dan hierarkis sesuai dengan struktur orang yang berkuasa, sehingga prosedur yang berlaku bagi orang tersebut harus diikuti. Dengan adanya otonomi daerah diharapkan dapat memberikan dampak yang sangat luas bagi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, desentralisasi dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan Munculnya pelayanan dengan birokrasi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

lebih pendek membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam pasal 1 UU No. 25 2009 tentang Negara Layanan Publik penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan Layanan tanpa campur tangan pihak lain yang bukan merupakan bagian dari tugasnya;
2. Kolaborasi;
3. Memiliki anggaran untuk membiayai penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melindungi pengaduan dan permintaan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pelaksanaan tugas kedinasan;
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan undang-undang.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggara diminta untuk:

1. Mengembangkan dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Informasi Layanan;
3. Menempatkan pelaku yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya lingkungan pelayanan yang layak;
5. Pelatihan yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip pemberian layanan publik;
6. Melakukan Layanan menurut standar layanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kinerja pelayanan publik;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthna Jambi

8. Akun untuk layanan yang diberikan;

9. Membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya;

10. Bertanggung jawab atas pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

11. Memberikan pertanggungjawaban berdasarkan hukum yang berlaku ketika mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab untuk setiap jabatan atau posisi;

Melaksanakan panggilan atau bertindak atas nama suatu organisasi untuk membantu atau melaksanakan perintah gugatan atas permintaan pejabat yang berwenang dari suatu organisasi publik atau instansi pemerintah, yang diberi wewenang, hak dan legalitas berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah semua organisasi penyelenggara negara yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan undang-undang.

## 6 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang peraturan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

a. Kesederhanaan

Prosedur pegawai negeri sipil sederhana, mudah dipahami, dan mudah diterapkan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan tentang :

D) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

2) Satuan kerja/pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan/permasalahan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3) Rincian biaya utilitas dan syarat pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Kinerja pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk dan jasa publik diterima sesuai proses yang benar, sesuai proses yang benar dan halal.

e. Keamanan

Proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pengelola penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan/hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan penunjang lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi (telekomunikasi).

#### h. Kemudahan akses

Tersedianya lokasi dan lokasi serta fasilitas yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan mampu menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.

#### i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Penyedia jasa harus disiplin, sopan dan santun, ramah dan memberikan pelayanan yang tulus.

#### j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus menjamin ketertiban dan keteraturan, memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, pemandangan alam yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti tempat parkir dan toilet, tempat ibadah dan fasilitas lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan berdasarkan asas dan prinsip-prinsip Layanan.

## 7. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya banyak alat ukur, tolak ukur, parameter atau indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik, karena para pihak mendefinisikan kualitas dan pandangannya berbeda-beda. Secara singkat dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima atau terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan atau terima. Jika kenyataan melebihi harapan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas tinggi. Sedangkan jika kenyataan lebih buruk dari yang diharapkan, kita dapat mengatakan bahwa kualitas layanannya buruk. Jika kenyataan sesuai dengan harapan, maka pelayanannya memuaskan. Berikut akan dipaparkan pandangan, syarat dan indikator penilaian kualitas layanan.<sup>43</sup>

Untuk mengetahui kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar digunakan teori yang mencakup 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti nyata atau fisik, yaitu visibilitas keberadaan kepada pihak ketiga. Artinya penampilan dan kemampuan sarana, prasarana, dan kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. Reliability, atau kehandalan, khususnya kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.

---

<sup>43</sup>Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

3. Ketanggapan, atau ketanggapan, adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan cara berkomunikasi secara jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian, khususnya pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Ini mencakup sejumlah faktor termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
5. Empati atau kepedulian, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan.

Demikian pula pendapat Kotler (2012) mengidentifikasi 5 faktor yang menentukan kualitas pelayanan. Kelimanya disajikan secara berurutan berdasarkan kepentingannya, antara lain:

1. Barang berwujud adalah fasilitas fisik yang diberikan kepada konsumen termasuk saran fisik, peralatan, staf dan komunikasi.
2. Peduli (empati) meliputi kemudahan menjalin hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pelanggan.
3. Keandalan adalah konsistensi tampilan dan keandalan layanan, khususnya kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
4. Responsiveness, yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia layanan untuk memecahkan masalah dan memberikan layanan yang responsif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

5. Assurance, yaitu kompetensi dan kompetensi petugas, keramahan, kehandalan dan keamanan petugas.

Sementara itu, beberapa kriteria kualitas layanan (benchmark) adalah:

1. Layak dan tepat, artinya pelayanan harus dapat memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
2. Ketersediaan dan keterjangkauan berarti bahwa layanan harus dapat diakses oleh semua orang atau kelompok prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, yaitu keterbukaan ketika berhadapan dengan individu atau kelompok orang dalam situasi yang sama.
4. Dapat diterima adalah pelayanan dengan teknik/metode yang baik, mutu, kemudahan, kenyamanan, kesenangan, kehandalan, ketepatan waktu, ketepatan waktu, daya tanggap dan orang.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sisi pengguna jasa dapat dicapai melalui tarif dan pajak pada semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, yaitu bermanfaat bagi pengguna dan seluruh lapisan masyarakat.

Ada beberapa indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Responsiveness, yaitu: Mengukur kemampuan pemasok dalam memenuhi harapan, keinginan dan aspirasi, persyaratan pelanggan.
2. Akuntabilitas, yaitu: Ukuran seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan tanpa melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas, yaitu: Ukuran kesesuaian antara pemberian layanan dan tindakan eksternal yang ada di masyarakat dan dipegang oleh pemangku kepentingan, seperti nilai nilai dan standar pembangunan di masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Standar kualitas layanan juga dapat diukur atau dianalisis berdasarkan metrik yang merupakan prinsip tata kelola yang baik. Dari sisi good governance, ukuran kualitas pelayanan yang dapat dijadikan tolak ukur adalah pelayanan yang efisien, efektif, responsif dan nonpartisipatif, dengan partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas, transparan dan akuntabel.<sup>44</sup>

Dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu masyarakat. indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Penampilan luar (berwujud) termasuk sarana operasi yang harus disediakan jika diperlukan dalam perjalanan misi.
2. Trustability mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada pelanggan akurat dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness, yaitu kemampuan pemasok atau penyedia jasa dalam menanggapi keluhan pelanggan.
4. Capacity meliputi kemampuan agen dalam melayani pelanggan, jika ada pelatihan untuk meningkatkan kapasitas staf sesuai dengan perkembangan tugasnya.
5. Kesopanan, yaitu sikap agen dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

---

<sup>44</sup>Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

6. Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dikenakan dan keberadaan agen selama jam kerja.
7. Keamanan meliputi apakah klien aman dalam mekanisme atau tidak.
8. Akses meliputi kemudahan akses informasi, kemudahan kontak dengan agen, kemudahan akses ke kantor, dan kemudahan prosedur.
9. Komunikasi mencakup bagaimana perwakilan menjelaskan proses, apakah pelanggan menerima tanggapan langsung jika ada kesalahan, apakah keluhan segera ditanggapi, ada komentar atau tidak.
10. Understanding (memahami pelanggan) termasuk tanggung jawab kepada publik, mekanisme akuntabilitas publik, apa yang dipertanggungjawabkan kepada publik, dan bagaimana kelompok kepentingan lain dilibatkan dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, maka indikator kualitas pelayanan tersebut harus ada dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator mutu digunakan sebagai acuan suatu pelayanan publik yang berkualitas.<sup>45</sup>

## 7. Standar Pelayanan dan Prinsip Penyusunnya

Kualitas layanan, dengan berbagai indikator atau parameter yang terkait, pada akhirnya harus diintegrasikan ke dalam sistem layanan organisasi secara keseluruhan. Kualitas layanan harus tercermin atau tercermin dalam semua

---

<sup>45</sup>Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

dokumen dan tindakan spesifik yang diambil oleh organisasi dalam kerangka pemberian layanan. Integrasi dan pengoperasian kualitas layanan dan metrik yang digunakan dalam pemberian layanan oleh organisasi sering kali secara formal dimasukkan ke dalam standar layanan. Standar pelayanan meliputi pedoman, pedoman, asas, janji dan jaminan atas terselenggaranya pelayanan yang bermutu yang menjadi hak pengguna jasa.

Setiap penyedia layanan utilitas harus memiliki standar layanan yang diterbitkan sebagai jaminan bagi pengguna layanan, sehingga pengguna layanan menerima layanan objektif yang sama dari penyedia layanan. Standar pelayanan merupakan acuan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pencarian mutu pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam semua kegiatan pemberian layanan, standar layanan harus didasarkan pada standar layanan sebagai ukuran standar dan harus dipatuhi oleh penyedia layanan dan penerima layanan. Pedoman Pengembangan Standar Kepegawaian berdasarkan Peraturan Menteri Negara Administrasi Negara Nomor 20 Tahun 2006. Komponen standar kepegawaian berdasarkan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Pemberdayaan Badan Negara Nomor 20 Tahun 2006, paling sedikit meliputi:

1. Jenis jasa, yaitu: jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa
2. Dasar hukum pelayanan, khususnya: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pemberian pelayanan
3. Persyaratan layanan, yaitu: persyaratan yang harus dipenuhi dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



pengelolaan suatu jenis layanan, persyaratan teknis dan administrasi;

4. Prosedur pelayanan, khususnya: prosedur pelayanan standar bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
5. Waktu penyelesaian layanan, yaitu: waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan
6. Biaya layanan, yaitu: besarnya biaya layanan/tarif yang harus dibayar oleh penerima layanan
7. Produk layanan, yaitu: hasil layanan akan diterima sesuai dengan pengaturan yang telah ditentukan sebelumnya
8. Sarana dan prasarana, khususnya: fasilitas yang diperlukan untuk pemberian layanan, termasuk fasilitas layanan disabilitas
9. Mekanisme penyelesaian pengaduan, khususnya: proses penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.
10. Standar layanan yang ditetapkan oleh penyedia layanan resmi.

Namun pada prinsipnya pengembangan standar mutu pelayanan publik harus membawa manfaat, acuan dan prioritas kedua belah pihak yaitu penyedia dan pengguna. Standar ini idealnya dikembangkan melalui penelitian dan dialog interaktif antara penyedia layanan dan pengguna. Seperti yang terjadi beberapa waktu lalu, hal itu diprakarsai dan diwujudkan dengan piagam warga (atau kontrak layanan antara penyedia layanan dan pengguna).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Seperti yang disampaikan oleh bapak Indra Selaku Kasi Lantaskim :

“ Strategi yang digunakan untuk melakukan pelayanan di kantor imigrasi terus kami tingkatkan dengan memberikan inovasi terbaru dengan adanya kemajuan teknologi informasi dengan berbasis aplikasi M-PASPOR, dengan adanya inovasi yang kami berikan terhadap masyarakat. Masyarakat lebih mudah untuk mengakses aplikasi M-PASPOR dengan sendirinya.”<sup>46</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dari pihak kantor Imigrasi terus berupaya meningkatkan suatu pelayanan terhadap masyarakat dimana nantinya dalam pelayanan itu yang memberikan suatu inovasi yang baru menggunakan teknologi informasi agar masyarakat bisa lebih mudah dalam mengakses layanan yang terbaru yang sudah dikembangkan melalui teknologi informasi.

## a. Paspor

### 1. Definisi Paspor

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya sendiri ketika pemerintah memberikan hak kepada orang tersebut untuk bepergian ke luar negeri dan mencantumkan di dalamnya identitas yang sah, kewarganegaraan dan hak-hak yang dilindungi di luar negeri serta hak untuk pulang. Paspor adalah bukti identitas di luar negara asal. Tugas pemegang paspor adalah menjaga dan melindunginya sebaik mungkin. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor Indonesia harus diperbaharui/diperbaharui setiap 5 tahun setelah masa berlaku paspor habis. Paspor dapat diperpanjang sebelum kedaluwarsa jika halaman paspor penuh, rusak parah atau hilang. Paspor

<sup>46</sup>Wawancara dengan Bapak Indra Selaku Kasi Lantaskim, Pada 25 Mei 2022

digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Pejabat yang berwenang di negara tujuan kemudian akan mengeluarkan cap visa atau lampiran yang ditempel di halaman paspor sebagai bukti izin masuk ke suatu negara.

Untuk dapat bepergian ke luar negeri, Anda harus memiliki paspor (Eng = paspor). Pengertian Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang mengenai identitas warga negara yang akan melakukan perjalanan keliling negara. Paspor ini digunakan ketika warga negara ingin melintasi perbatasan negara lain. Petugas yang berwenang dari negara tujuan kemudian akan membubuhkan stempel atau lampiran pada lembar visa yang akan ditempel di halaman pemegang paspor sebagai bukti izin masuk ke suatu negara.

Pada umumnya paspor memuat informasi identitas lengkap pemegang paspor antara lain: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat tinggal dan tanggal lahir, serta tanda tangan pemegang paspor. Informasi lain yang terkandung dalam paspor adalah kode negara, nomor paspor (unik), tanggal penerbitan dan tanggal kedaluwarsa paspor, otoritas penerbit dan nama otoritas penerbit dengan tanda tangan dan stempel. Dengan kemajuan teknologi, beberapa negara kini telah merilis ePassports atau ePassports untuk menggantikan paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme paspor elektronik terdiri dari penanaman chip yang berisi data biografi pemilik dan dilengkapi dengan data biometrik untuk memastikan bahwa pemegang paspor adalah pemilik yang sah.<sup>47</sup>

<sup>47</sup> Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PTIndeks

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh Departemen Umum Imigrasi, Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan Indonesia di luar negeri. Paspor ini hanya dikeluarkan untuk warga negara Indonesia. Paspor ini terdiri dari 2 atau 8 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun, paspor yang dikeluarkan oleh perwakilan Indonesia di luar negeri biasanya berlaku selama 3 tahun dan dapat diperpanjang untuk 2 tahun lagi setelah itu. Paspor Indonesia adalah dokumen milik negara yang sewaktu-waktu dapat dibatalkan atau ditarik kembali oleh Negara tanpa pemberitahuan sebelumnya. Paspor ini bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Pada halaman pertama paspor Indonesia Anda dapat menemukan panggilan dari pemerintah sebagai berikut: "Pemerintah Republik Indonesia meminta kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan pemegang paspor ini untuk bepergian dengan bebas dan memberikan bantuan" dan perlindungan kepadanya."

Secara umum, paspor Indonesia berlaku di seluruh dunia. Namun, di beberapa titik, paspor Indonesia melarang warganya bepergian ke Israel dan Taiwan seperti yang tertera di paspor.

### b) Macam-macam Paspor

Ada beberapa jenis paspor Indonesia yang masing-masing dikeluarkan oleh organisasi yang berbeda, yaitu:

- a. Paspor biasa (sampul biru, dua jenis dengan nomor halaman berbeda), dikeluarkan oleh Departemen Umum Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

- b. Paspor resmi (sampul biru) yang dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri
- c. dibandingkan dengan Paspor Diplomatik (punggung hitam) yang dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri.

### **B. Prosedur Pembuatan Passport Sebelum Atau Sesudah Penggunaan Teknologi Informasi Di Kantor Imigrasi**

Pada saat sebelum menggunakan sistem online pendaftaran paqspport itu dilakukan secara manual Dengan beberapa prosedur yang ada berikut urutannya

1. Penjelasan mengenai alur pembuatan paspor yaitu :
  - a. Pemohon memilih dan mengisi formulir, kemudian mendapatkan nomor antrian.
  - b. Petugas Loker, Pemohonan datang langsung :
    - 1) Menerima dan memeriksa dokumen
    - 2) Pindai dokumen
    - 3) Cegah verifikasi daftar
    - 4) Cetak tanda terima permintaan

Pemohonan via website ([www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id))

    - 1) Menerima dan memeriksa dokumen
    - 2) Pra-permintaan
    - 3) Cegah verifikasi daftar
    - 4) Cetak tanda terima permintaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



- c. Pembayaran
  - 1) Pembayaran pajak imigrasi ke BANK
  - 2) Cetak tanda terima pembayaran
- d. Foto jurnalistik, sidik jari dan tanda tangan
  - 1 foto wajah
  2. Tangkap sidik jari
  3. Wawancara
  4. Tanda tangan pemohon di paspor
- e Ajudikator
 

Identitas Foto wajah dan sidik jari
- f. Pencetakan foto
  - 1) Pencetakan halaman SPRI
  - 2) Uji kualitas
- a. Kepala Kantor Luar Negeri Penandatanganan SPRI
- b. Petugas Locket
  - 1) Menyerahkan ke SPRI
  - 2) Tanda Terima SPRI

Tahap pertama pendaftaran secara online itu ada aplikasinya nama aplikasinya M-PASPOR dan APAPO cuman APAPO juga kuotanya dibatasin karena kita udah beralih ke aplikasi M.PASPOR dulu namanya APAPO dan menjadi M.PASPOR cuman APAPO masih ada akan tetapi kuota nya dibatasin sekitar 20% jadi selebihnya di alihkan ke M.PASPOR karena memang harus dialihkan semua ke M.PASPOR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

karena sudah di perbaruhui M.PASPOR sebelum adanya aplikasi M,PASPOR itu bernama APAPO akan tetapi untuk mengisi aktipasi itu pasti ada perbedaannya yaitu dipertanyaan yang tertentu dan ada yang berbeda akan tetapi untuk cara pendaftarannya itu sama dan memnedakan antara aplikasi M.PASPOR dan APAPO.

M.PASPOR dia melakukan pembayaran secara langsung begitu sudah selesai pengisi data dan APAPO itu proses pembayaran setelah foto dan wawancara itu perbedaan dari aplikasi M.PASPOR dan APAPO. Mengapa menggunakan aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam pembuatan M.PASPOR dari pada datang langsung ke kantor.

Jika tidak menggunakan aplikasi para pemohon yang sudah datang duluan maupun baru datang mereka meminta untuk didahuluiakan dan dari pihak kantor tidak mengetahui yang ,mana harus di dahulukan,tapi adanya aplikasi mereka bisa menentukan jadwal sesuai kedatangan yang mereka pilih melalui aplikasi M,PASPOR.

Dan apa saja yang harus disiapkan oleh para pemohon sebagai berikut: berkas kalau online mengupload sendiri di aplikasi M.PASPOR akan tetapi kalau verivikasi berkas mereka tetap membawa asli dan fotocopy akan nanti nya akan di perlihatkan yang asli pada saat panggilan untuk verivikasi bahan dan wawancara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Menurut ungkapan ibu sri asrawati sebagai kasubsi pelayanan dokumen perjalanan:

“Mereka datang itu sesuai dengan apa yang mereka pilih saat pendaftaran secara online, jika mereka memberi jadwalnya hari rabu pada jam 08:00 mereka harus membawa berkas yang asli pada saat itu ke kantor imigrasi sesuai dengan jadwal pilihan mereka pada saat itu juga mereka menyerahkan berkas yang asli dan juga membawa fotocopyan untuk mempermudah dan tidak terlalu lama untuk memverikasikan berkas tersebut”.<sup>48</sup> (wawancara, 11 Mei 2022)

Berdasarkan hasil penlitian dan observasi penelitian, dimana tingkat pengetahuan masyarakat terhadap dalam pelayanan pembuatan paspor itu sekarang sudah menggunakan suatu inovasi yang baru dengan adanya inovasi baru yang disebut dengan aplikasi M-PASPOR masyarakat lebih mudah dalam menjangkau maupun dalam mengakses melalui aplikasi tersebut.

### C. Kelebihan Dan Kekurangan Pembuatan Passport Sebelum Dan Sesudah Penggunaan Teknologi Informasi

Paspor sebagai syarat perjalanan ke luar negeri yang mutlak bagi traveler. Kelengkapan paspor akan diperiksa di bandara pada kedatangan dan keberangkatan. Setelah diperiksa, paspor akan dicap oleh pihak imigrasi sebagai tanda masuk dan keluar. Masih banyak masyarakat yang berminat membuat paspor untuk bepergian ke luar negeri, meskipun dalam masa pandemi Covid-19.

Namun pemerintah menghentikan pelayanan secara tatap muka di kantor imigrasi seiring dengan berlanjutnya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) Level 4 hingga 9 Agustus 2021. Tidak hanya itu, akibat

<sup>48</sup>Wawancara dengan Ibu Sri Asrawati selaku Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan, Pada 11 Mei 2022

pelayanan keimigrasian tatap muka ditutup, aplikasi pendaftaran antrean paspor online (APAPO) juga sementara ini dihentikan. Namun, agar tidak salah membedakan saat hendak membuat paspor, sebaiknya Anda mengetahui terlebih dahulu beda paspor biasa dan paspor elektronik (e-paspor). 1. Tempat pengurusan paspor biasa dan e-paspor Mengurus pembuatan paspor biasa dapat dilakukan di semua kantor imigrasi satu dan dua. Sementara e-paspor, Anda dapat membuatnya di beberapa kantor imigrasi saja. Tercatat hingga Juni 2021, ada 35 kantor imigrasi yang dapat melayani pengurusan e-paspor.<sup>49</sup>

Jika dibandingkan paspor biasa, e-paspor memiliki kelengkapan data yang lebih akurat dan lengkap. E-paspor memiliki data biometrik yang mencakup sidik jari dan bentuk wajah pemilik paspor, yang tersimpan di dalam chip dan dapat dikenali hanya menggunakan pemindaian. Data biometrik tersebut sudah sesuai dengan standar dari International Civil Aviation Organization (ICAO). Chip ini tertanam dan sangat sulit untuk dipalsukan, sehingga terjamin keamanannya dibandingkan pemegang paspor biasa. Tidak hanya itu, pemilik e-paspor lebih mudah mendapatkan persetujuan visa kunjungan, karena mudah diverifikasi negara yang hendak didatangi.

Besaran biaya pembuatan e-paspor 48 halaman sebesar Rp 650.000, sementara biaya paspor biasa 48 halaman sebesar Rp 350.000. Biaya ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019

---

<sup>49</sup> Sagita, 2010. *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Pesero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan*. Surabaya: PerpustakaanSTIKOM Surabaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Biaya pembuatan e-paspor jatuhnya lebih mahal dibanding paspor biasa. Perbedaan biaya pembuatan itu karena adanya sistem chip di e-paspor. Penyimpanan e-paspor juga harus lebih seksama agar paspor tetap bisa digunakan.<sup>50</sup>

Berikut ini syarat membuat paspor berdasarkan pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 8 Tahun 201 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Paspor: KTP, asli dan Fotokopi kartu keluarga, asli dan fotokopi akta kelahiran, asli dan fotocopy Ijazah terakhir atau akta perkawinan atau buku nikah Paspor lama bagi yang ingin memperpanjang Berikut cara mendaftar antrean paspor online:

Buka laman <https://antrian.imigrasi.go.id/> Buat akun dengan memasukan alamat email dan nomor telepon Setelah membuat akun, pilihlah tempat kantor Imigrasi yang akan dituju Pilih jadwal kedatangan ke kantor Imigrasi Setelah selesai kita akan menerima file format pdf yang harus diunduh untuk kemudian dicetak. Print pdf tersebut harus ditunjukkan saat datang ke kantor Imigrasi yang dipilih. Cara membuat paspor di kantor Imigrasi: Baca juga: Cara Membuat Paspor Online:<sup>51</sup>

<sup>50</sup> Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

<sup>51</sup> Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi





Syarat, Prosedur, dan Biayanya Siapkan semua dokumen syarat membuat paspor yang sudah disebutkan di atas, termasuk print pdf yang dicetak saat mendaftar antrean online Melaporkan kepada pihak imigrasi sesuai dengan waktu yang dipilih saat pendaftaran online Antre dan melakukan proses wawancara dan pengambilan foto dan sidik jari Setelah wawancara, pemohon paspor harus membayar biaya pembuatan paspor serta administrasi. Pembayaran dapat dilakukan melalui bank. Paspor tidak akan langsung jadi hari itu juga. Melainkan baru akan tersedia setidaknya empat hari kerja sampai satu minggu lamanya. Pemohon paspor bisa mengambil paspor sesuai dengan jadwal yang ditentukan dengan membawa tanda terima saat proses wawancara.

**1. Biaya pembuatan paspor adalah sebagai berikut (Berikut ini biaya membuat paspor):**

Paspor biasa 48 halaman Rp 350.000 Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman Rp 650.000 Layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama Rp 1.000.000. Biaya paspor hilang Rp 1.000.000 Biaya paspor hilang akibat keadaan kahar seperti bencana Rp 0 Biaya paspor rusak Rp 500.000 Biaya paspor rusak akibat kahar Rp 0.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut pak indra selaku sebagai kasi lantaskim menyampaikan :

“Untuk kelebihanannya kita tidak perlu lagi untuk scan, kita tidak entry lagi, kita lihat langsung cek ke pemohonan kita buka sistem jika ada kita langsung memferivikasi data mereka dan data mereka yang asli tadi seperti KTP, KK, AKTE KELAHIRAN atau IJAZAH, atau yang pergantian kita cek lagi, kalau untuk kekurangan kesalahan dari para pemohon salah milih menu, uang yang udah dibayar ke kas negara tidak bisa dikembalikn lagi ke mereka, akan tetapi itu kalau masyarakat melakukan tahapan satu persatu yang diterapkan di fitur-fitur di mobile paspor itu tidak akan terjadi yang namanya kesalahan bila mana pemohon, tetapi pemohon ada beberapa yang kita akui itu yang masih salah klik yang mereka bersangkutan yang sudah mempunyai paspor yang mati 2 atau 3 tahun, tetapi mereka yang bersangkutan mengkliknya membuat baru nah itukan muncul baru begitu mereka melakukan foto ulang dan sidik jari, jadi akan muncul data yang sebelumnya duplikasi”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dengan adanya teknologi informasi dan adanya inovasi yang terbaru, akan tetapi sebagian masyarakat yang memahami dengan penggunaan teknologi informasi, dan sebagian lagi yang jauh ketinggalan dalam penggunaan sistem teknologi informasi digunakan, akan tetapi masih banyak yang masih belum mengerti dalam menggunakan aplikasi dan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut.

Dalam beberapa tahun terakhir, e-paspor semakin populer di Indonesia. Selain biaya produksi e-paspor yang tidak jauh berbeda dengan paspor biasa, e-paspor memiliki sejumlah keunggulan yang membuatnya lebih menarik dibandingkan paspor biasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



## 2. Kelebihan E-Paspor Dibanding Paspor Biasa

- a. Pemegang ePassport dapat menggunakan gerbang imigrasi otomatis di Soekarno-Hatta, Banten dan I Gusti Ngurah Rai, Bali
- b. Dimungkinkan untuk pergi berlibur ke Jepang tanpa visa (Catatan: saat ini program dihentikan sementara karena pandemi)
- c. Lebih mudah bagi pemegang ePassport untuk mendapatkan visa dari negara lain
- d. Data ePassport yang lebih akurat
- e. Paspor elektronik tidak dapat dipalsukan

Namun, dari semua manfaat ePassport, dua yang pertama adalah yang paling dicari oleh pemilik ePassport. Mari kita bahas satu per satu.

### 1. Pemilik E-Paspor Bisa Gunakan Autogate di Soekarno-Hatta dan I Gusti Ngurah Rai

Jika Anda sering pergi ke Terminal Internasional Bandara Soekarno-Hatta atau I Gusti Ngurah Rai, Anda mungkin pernah melihat gerbang otomatis ini atau bahkan melihat wisatawan lain yang menggunakannya. Dengan e-paspor, Anda dapat menggunakan gerbang imigrasi otomatis ini dan tidak perlu lagi mengantri di loket imigrasi. Di gerbang otomatis, pemegang ePassport hanya perlu memindai ePassport. Jika berhasil, gerbang akan otomatis terbuka dan Anda bisa masuk ke ruang tunggu bandara. Sederhana dan cepat. Sayangnya, gerbang otomatis ini hanya tersedia di dua bandara internasional, CGK dan DPS. Jika Anda sering bepergian ke luar negeri untuk urusan bisnis melalui dua bandara ini, paspor elektronik akan membantu Anda check in ke bandara dengan lebih mudah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## 2. Bisa Liburan ke Jepang Tanpa Visa

Ya, sejak 2011, pemerintah Jepang mengizinkan pemegang ePassport Indonesia masuk ke Jepang tanpa visa. Pemegang ePassport hanya perlu mendaftarkan ePassport mereka di Pusat Aplikasi Visa Jepang. Jika aplikasi diterima, e-paspor Anda akan ditempel dengan stiker pembebasan visa Jepang dan Anda akan dapat masuk dan keluar Jepang selama masa berlaku stiker (3 tahun atau sampai e-paspor kedaluwarsa). Dengan stiker bebas visa, Anda dapat mengunjungi Jepang hingga 15 hari sekaligus. Namun perlu dicatat bahwa program pembebasan visa Jepang untuk pemegang ePassport Indonesia telah ditangguhkan selama pandemi Covid-19. Belum ada pembaruan kapan program ini akan kembali dan berjalan.

## 3. Lebih Mudah Mendapatkan Visa Negara Lain

Catatan: kelebihan e-paspor ini bukanlah sesuatu yang pasti, melainkan asumsi dengan alasan yang kuat. Penerbitan visa ke suatu negara berada di bawah yurisdiksi kedutaan negara itu, dan ada banyak pertimbangan di balik pemberian atau penolakan aplikasi visa turis. Kini, e-paspor bisa membuat kedutaan negara tersebut lebih percaya diri pada pemohon visa karena informasi pribadi pelancong lebih lengkap dan akurat dibandingkan saat menggunakan e-paspor.

Data yang lebih lengkap dan akurat ini memudahkan pihak KBRI untuk memverifikasi data pemohon visa dan akan mempermudah pengajuan visa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### 4. Data E-Paspor Lebih Lengkap dan Akurat

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, e-paspor memiliki chip yang menyimpan data biometrik pada wajah dan sidik jari. Data ini biasanya dicatat oleh otoritas imigrasi saat keluar (ingat Anda harus mendaftarkan sidik jari Anda dan melihat kamera saat masuk dan keluar). Data ini sangat sulit untuk dipalsukan, yang membuat e-paspor lebih aman dan dapat diandalkan.

#### 5. E-Paspor Tidak Bisa Dipalsukan

Seperti disebutkan pada poin , karena memiliki chip yang menyimpan data biometrik pemegang e-paspor, hampir tidak mungkin untuk memalsukan e-paspor.

#### 6. Tidak Semua Kantor Imigrasi Bisa Membuat E-Paspor

Karena e-paspor memiliki chip elektronik, tidak semua kantor imigrasi dapat membuat e-paspor. Saat ini, hanya 27 kantor imigrasi yang digunakan untuk memproduksi e-paspor di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB V

### PENUTUPAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap kualitas layanan paspor di otoritas imigrasi kelas I Jambi adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pengurusan paspor di Departemen Imigrasi Klas I Jambi belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari: empati (minat), khususnya karena 'masih ada masalah' kesenjangan dalam sistem pelayanan, yang menyebabkan dukungan pelanggan dalam menerapkan manfaat. Dalam hal ini, juga dapat menciptakan peluang diskriminasi dalam layanan. Kualitas pelayanan dalam hal lain sudah dimaksimalkan, yaitu (1) aspek berwujud (bukti langsung) bila ada fasilitas yang memadai untuk memudahkan pekerjaan dan pengurus paspor di kantor Kelas I Imigrasi Makassar, (2) indikator kehandalan yang dijanjikan petugas segera, akurat dan pelayanan yang memuaskan seperti ketepatan waktu, ketepatan waktu dan ketepatan kinerja pelayanan sudah tercapai dengan maksimal. (3) Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi Responsiveness telah mencapai tingkat maksimal karena agen pelayanan memiliki sikap reaktif, siap mendengarkan dan menanggapi pelanggan dalam rangka mengupayakan kepuasan pelanggan sebagai kemampuan agen. untuk membantu orang yang memiliki masalah dengan pelayanan dan pengaduan masyarakat, serta tersedianya wadah untuk menanggapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

keinginan, saran dan keluhan dari masyarakat, dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan, tanpa sok dan dapat memberikan dukungan segera. Ketika kualitas layanan dalam hal jaminan (assurance) dimaksimalkan ketika memastikan keamanan dalam proses layanan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku agen baru yang baik dan mencapai tingkat yang optimal.

2. Faktor-faktor yang menguntungkan dan tidak menguntungkan untuk memperoleh paspor dari Kantor Orang Asing Jambi Tingkat I adalah:
  - a. Faktor Pendukung bagian dalam usaha adalah kemudahan jalan dan kemudahan beres terjadi secara optimal.
  - b. Faktor penghambat pelayanan ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat atau masyarakat.

## B. Saran

Berdasarkan hasil survei dan diskusi yang dilakukan terhadap kualitas layanan paspor di otoritas imigrasi kelas I Jambi, maka peneliti menyarankan:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Jambi perlu dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya dalam hal peningkatan sarana dan prasarana seperti perluasan tempat parkir agar pelayanan lebih maksimal.
2. Dalam hal pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi, setiap orang harus mengikuti prosedur yang ada, mengantri dengan sabar dan mengikuti jadwal yang telah diatur.

3. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan, pegawai juga harus menghormati prosedur, jujur, profesional, cepat tanggap jika ada komplain, dapat didukung secara langsung kemudian ramah, dan tetap mengutamakan kepentingan publik di atas segalanya dalam pembuatan paspor.
4. Penguatan sosialisasi baik masyarakat kota maupun desa, mungkin melalui media massa, dapat menyelenggarakan pertemuan tatap muka agar masyarakat lebih memahami dan lebih memahami tata cara pembuatan paspor.

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

- Bibson, 2003. *Pelayanan Sektor Publik*. ANDI : Yogyakarta  
Bumi Aksara, Jakarta.
- Gaszper, 2006. *Total Quality Manajemen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta  
Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi.
- Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Lingkungan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februaritentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Koesmono, Teman. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7 No. 2.
- Kusdi, 2011. *Budaya Organisasi Teori, Penelitian dan Praktik*, Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Madani, Muhlis, dkk. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*, Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



- Moleong, J Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muchlis. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan wonogiri*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
- Muzdalifah. 2016. *Akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar
- Osborne, David dan Ted Geabler. 2005. *Mewirusahaakan Birokrasi: Menstransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. diterjemahkan oleh Abdul.Rosyid, Jakarta: PPM.
- Poltak Sinambela, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purnama N, 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia, Yogyakarta Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sagita, 2010. *Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Pesero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan*. Surabaya: PerpustakaanSTIKOM Surabaya
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Surijadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Rafika Aditama.
- Susanti, Sri. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gampug*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Friguno. 2000. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Terayon Press, Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



Ummulchairi.2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PTIndeks

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal*. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. I No. 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

## LAMPIRAN

### Dokumentasi:



@ Hak cipta milik U

Sta

uddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



University of Suithan Thaha Saifuddin Jambi

@Hok\_cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suitha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suitha Jambi

## CURRICULUM VITAE

### Identitas Diri

Nama : Ahmad Miftah Farid  
 Jenis Kelamin : Laki Laki  
 Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 22 Oktober 2000  
 Nim : 105180136  
 Alamat : Jln. Dharma Karya III RT 28, Kelurahan Kenali Asam  
 Bawah, Kecamatan Kota Baru Jambi  
 No. HP : 082176792958



### 1. Riwayat Pendidikan

#### Pendidikan Formal

- a. SD : SD Negeri 206 Kota Jambi Tahun Lulus 2012
- b. SMP : SMP IT Al Azhar Jambi Tahun Lulus 2015
- c. SMA : SMA Negeri 8 Kota Jambi Tahun Lulus 2018
- d. Universitas : UIN STS Jambi, (2018 – Sekarang)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi